# Manual do Lojista

Atualizado em 03/07/2015

dm
card
#Relacionamento

dm
card
#Relacionamento

dm
card
#Relacionamento

# DMCard Administradora de Cartões Crédito

→ Atua há 12 anos como processadora e administradora de cartões Private Label.

→ Crédito exclusivo para compras nas lojas da sua Rede.

→ Fideliza o cliente em sua loja.

# Estrutura DMCard

São José dos Campos - SP.

- SAC
- Análise de Crédito
- Atendimento Personalizado
- Sistema Próprio
- Agência de Trade Marketing

300 colaboradores

# Fluxo do Processo de Aprovação de Crédito

1. O cliente vai a sua loja.

2 . Colaborador da loja oferece o cartão e cadastra no sistema POS.

3 . Em até 20 min após o preenchimento, o cadastro poderá ser *aprovado.

4. Se aprovado, emite-se o cartão provisório e o cliente faz a compra na hora.

5. O cliente é fidelizado ao comprar com o cartão da loja e contribui com o aumento das vendas.

*Sujeito à Análise de Crédito

# A importância do cartão para a sua Loja

Crédito exclusivo para compras emsua loja ou entre todas as da rede;

Aumenta o volume de vendas;

Fortalece a marca da loja junto ao consumidor;

*Permite pagamento de Fatura em loja, restabelecendo o limite na hora;

**Disponibiliza ferramentas de CRM (Relacionamento com o Cliente):**

- Data de aniversário de seus clientes.
- Limite disponível para novas compras.
- Sentimos sua falta ( clientes inativos).
- Melhores clientes ( clientes ativos ).
- Planejamento de ações de marketing , envio de SMS e telefonemas.

***Depende de acordo comercial entre a administradora e o lojista. Pergunte ao consultor da sua loja**

# Principais vantagens do cartão para o cliente

Descontos exclusivos em produtos da loja (negociado com o lojista).

*Pagamento de fatura em loja restabelece o limite na hora e incentiva o cliente a comprar novamente.

Permite trocar o valor da Anuidade Parcelada por R$ 12,00 em bônus para recarga de celular. Disponível para operadoras TIM, CLARO, OI e VIVO (Pré Pago e Controle). E o cliente ainda concorre mensalmente a sorteio de R$ 1.000,00.

Sorteio de R$ 1.000,00 mensais para clientes que pagarem a fatura dentro do mês do Vencimento.

Cliente programa uma data fixa para recarregar o celular. Valor máximo mensal de R$ 50,00 + taxa de comodidade de R$ 0,99 por recarga.

* Depende do acordo comercial entre o lojista e administradora.

Data de vencimento a escolha do cliente. Comprando na data do melhor dia de compra, o cliente pagará a fatura após 45 dias, conforme a tabela abaixo.

**CONFIRA O MELHOR DIA DE COMPRA**

| VENCIMENTO | 01 | 07 | 12 | 17 | 22 | 27 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| MELHOR DIA DE COMPRA | 18 | 24 | 29 | 03 | 08 | 13 |

Datas desativadas para novas contas a partir de 01/06/2015

**CONFIRA O MELHOR DIA DE COMPRA**

| VENCIMENTO | 03 | 08 | 11 | 16 | 23 | 28 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| MELHOR DIA DE COMPRA | 20 | 25 | 28 | 02 | 09 | 14 |

Financiamento automático de até 70% do valor da fatura para o próximo vencimento.

Liberação de até 3 cartões adicionais gratuitos

Acesso livre ao site www.dmcard.com.br para consulta ou impressão da fatura.

# Informações sobre o Cartão

- → Crédito rápido e fácil, apenas com CPF e Documento de Identificação oficial com foto.
- → Anuidade parcelada em 12x
- → No mês que não houver fatura, não haverá cobrança na anuidade.
- → Limite de crédito liberado para comprar logo após a aprovação da Proposta.
- → Compras com o cartão provisório enquanto houver limite ou até o recebimento do definitivo.

# Produtos e Serviços

Ao optar pela *Eco Fatura o cliente deixa de receber a fatura através dos Correios, ganha desconto de R$ 0,50 na anuidade e concorre a um prêmio de *R$ 7.000,00(bruto) no mês da adesão.

Desemprego Premiável: seguro com cobertura de até R$ 500,00 do saldo devedor do Cartão. Apenas R$ 3,99 ao mês, somente quando houver faturas. Sorteio mensal de *R$ 7.000,00(bruto).

Proteção Premiável: seguro com cobertura de até R$ 500,00 do saldo devedor do cartão. Apenas R$ 2,99 ao mês, somente quando houver faturas. Sorteio mensal de *R$ 7.000,00(bruto).

Convênio Odontológico: Ampla rede de dentistas e especialistas credenciados, sem limite de utilização e inclusão de dependentes. Apenas R$ 25,00 para o Titular e R$ 19,00 por dependente ao mês. Sorteio mensal de **R$ 15.000,00(bruto).

*** Premio líquido de R$ 5.250,00 descontados IR. Sorteio através da Loteria Federal**
****Prêmio liquido de R$ 11.250,00 descontado IR. Sorteio através da Loteria Federal.**

# Ofereça e divulgue o Cartão da Sua Loja

Dica!

Sugestões para Divulgar, oferecer o Cartão da Loja e Fidelizar o Cliente.

**Operadoras de Caixa e Vendedores:** Aproveite o momento que o cliente chega em seu caixa, cumprimente-o e pergunte:

- *O Sr. (a) vai pagar com o cartão da loja?*

# Sugestão de diálogo: Resposta Positiva

Bom dia/ tarde/noite! O Pagamento será com o cartão da loja?

Eu não tenho o cartão da loja...

Pagando com o cartão da loja, a senhora terá muitas vantagens.

Vamos fazer o seu agora?

O que é Preciso fazer?

É simples e rápido

Dirija-se ao balcão de atendimento ao cliente com CPF e um documento de identificação em mãos.

Gostei!
Vou solicitar o meu.

# Sugestão de diálogo: Resposta Negativa

•Não tenho interesse!

•Estou com pressa

• Prefiro utilizar outra forma de pagamento

Se em outro momento a senhora quiser solicita-lo, procure nosso balcão de atendimento e preencha uma proposta.

Muito Obrigada!

# Envolva os colaboradores e fidelize seus clientes

**O sucesso da operação do cartão envolve todos os colaboradores da loja.**

- Gerentes
- Operadoras de Caixa;
- Vendedores;
- Balcão de Atendimento ao Cliente;
- Fiscais de Frente de Loja;

Atendentes de FLV, Açougue, Padaria, Bazar, Cartazistas, etc.

# Manual do Sistema POS

Acesse o site:

www.dmcardweb.com.br

POS LOJA (Estabelecimentos)

- ❑ Propostas
- ❑ Vendas
- ❑ Clientes
- ❑ Relatórios
- ❑ Outros

Início

Estabelecimento: MERCADINHO PIRATININGA LTDA - JD PAULIST
Usuário: TESTE
Último Acesso: 29/06/2015

Sair

Consultor(a) Geiza Adão | Fale com a Diretoria | Atendimento ao Lojista

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

| Propostas | Vendas | Clientes | Relatorios | Outros |
|---|---|---|---|---|
| Cadastrar | Vendas e pagamentos | Consultar status | Relatório de movimentos | Manual do lojista |
| Consultar | Fazer ajuste | Faturas | Inadimplência | Alterar senha |
| Imprimir | Seguros e serviços | Desbloquear cartão | | Arquivos |
| Pendências | Vendedores | Fazer acordo | | Venda mais |
| | | Alterar vencimento | | Toten |
| | | | | Sair |

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões
0800 702 5004

www.dmcard.com.br

dm card

http://www.dmcardweb.com.br/

Sistema de POS (Estabelecimentos)

POS
ESTABELECIMENTOS

Chave:
Login:
Senha:
Entrar

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões
0800 702 5004
www.dmcard.com.br

Versao - 02.10.240615 - © Copyright 2010 by DMCard. Todos os direitos reservados.

**CHAVE**
Número que identifica a loja no sistema (RG).

**LOGIN**
Nome do Usuário Cadastrado. Geralmente é o primeiro nome ou sobrenome.

**SENHA**
É pessoal e intransferível.
Jamais deve ser revelada ou utilizada por terceiros.
Por medida de segurança altere regularmente a sua senha.

Clique sobre o Botão

**Cadastrar**

PAC: Proposta de Abertura de Crédito

Início

Estabelecimento: MERCADINHO PIRATININGA LTDA - JD PAULIST
Usuário: TESTE
Último Acesso: 25/06/2015

Sair

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

| Propostas | Vendas | Clientes | Relatorios | Outros |
|---|---|---|---|---|
| Cadastrar | Vendas e pagamentos | Consultar status | Relatório de vencimentos | Manual do lojista |
| Consultar | Fazer ajuste | Faturas | Inadimplência | Alterar senha |
| Imprimir | Seguros e serviços | Desbloquear cartão | | Arquivos |
| Pendências | Vendedores | Fazer acordo | | venda mais |
| | | Alterar vencimento | | Token |
| | | | | Sair |

Serviço de Atendimento ao Cliente

12 2136-0100 Outras Regiões

0800 702 5004

www.dmcard.com.br

Passo 1

# Cadastramento de PAC

## Passo 1 de 5: Restrições

Parabéns por oferecer o cartão a mais um cliente, cada cartão faz o cliente ficar mais fidelizado e ajuda sua loja a vender mais.

Para analisarmos a proposta o mais rápido possível favor verifique se o cliente possui:

**1. DOCUMENTO DE IDENTIDADE** - original, em bom estado e com foto e assinatura recentes - pode ser RG, RNE, Carteira de Motorista ou Identidade Profissional.

**2. TELEFONES DE CONTATO** - que possamos falar com o contato ao realizar a confirmação das informações no momento da analise - residência, ocupação e referências.

Se houver restrições de horário, informe no campo "observações" no final da proposta.

Para acompanhar a aprovação ou pendências, favor acesse no Menu Principal à Consultar PAC.

Outras dúvidas utilize o "Atendimento Online" opção Credito.

| Para iniciar o cadastro informe os campos abaixo: | |
|---|---|
| CPF: | Telefone (próprio ou de um familiar):<br>Obs: telefone fixo tem mais chances de aprovação automática. |
| Nome: | |
| Vendedor: SELECIONE | |

Voltar Confirmar

**Para preencher a proposta é necessário**

- ✓ Ser Maior de 18 anos
- ✓ Apresentar documento de Identificação original com foto e em bom estado de conservação.
- ✓ CPF
- ✓ Cópias, mesmo autenticadas, não serão aceitas.
- ✓ Informar 02 telefones de referências pessoais.
- ✓ Não abrevie o nome do titular.
- ✓ Preencha o campo telefone no passo 01 com um numero fixo, mesmo que for o de um parente. Informe o nome do proprietário e o grau de relacionamento no campo ***Ocorrência*** no passo 05.

# Proposta negada no Passo 1 de 5

Para iniciar o cadastro informe os campos abaixo:

CPF: 10067321879 | Telefone (próprio ou de um familiar): 12 21363636
Obs: telefone fixo tem mais chances de aprovação automática.

Nome: ANTONIO GARCIA NETO

NEGADA CÓDIGO 27 . IMPOSSÍVEL REALIZAR PAC

Voltar

Para iniciar o cadastro informe os campos abaixo:

CPF: 10067321879 | Telefone (próprio ou de um familiar): 12 21363636
Obs: telefone fixo tem mais chances de aprovação automática.

Nome: ANTONIO GARCIA NETO

NEGADA CÓDIGO 17 . IMPOSSÍVEL REALIZAR PAC

Voltar

**Negada código 27 - Sugestão sobre o que dizer ao cliente.**

Neste momento, não será possível dar prosseguimento no preenchimento da sua proposta. Esperamos dar continuidade em outra oportunidade .

**Se o cliente insistir para saber o motivo da recusa do crédito:**
Informe que os motivos da recusa são restritos à Administradora do Cartão e que você não tem acesso a eles**.**

**Negada por Código 17 -** Cliente possui cadastro em outra unidade da DMCard que está bloqueado.
Para saber o motivo que originou o bloqueio, acesse o Atendimento ao Lojista (CHAT) na opção CRÉDITO e solicite informações. Dependendo do motivo, o analista poderá permitir a PAC para dar continuidade no preenchimento.

# DADOS PESSOAIS

## Documentos de Identificação

Dados Pessoais

Nome: JULIANA DA SILVA CASTRO

...a como fraude e o cadastro

CPF:

RG: 12240777 Orgão Emissor: SSP UF Carteira de Identidade: SP

ES GO MA MG MS MT PA PB PE PI

Data de Nascimento: Ex.: 01/01/1980

Estado Natal: Naturalidade:

Gênero: Masculino Feminino

Natureza de Ocupação: Funcionário Registrado/Assalariado Desde: Ex.: 01

Estado Civil: Solteiro(a) Escolaridade: Colegial

Apelido do cliente:

2004

Complemento de renda

| CPF | Valor | Origem | Detalhe | |
|---|---|---|---|---|
| | 0.00 | FILHO | | Inserir |

| CPF | Valor Liquido | Origem | Detalhe | |
|---|---|---|---|---|
| | R$ 800,00 | FILHO(A) | | Remover Complemento |

| CPF | Valor | Origem | Detalhe | |
|---|---|---|---|---|
| | 0.00 | FILHO | | Inserir |

**O documento de identificação deverá se original , ter foto, estar bem conservado e de acordo com os procedimentos abaixo:**

- ✓ **RG** : Em bom estado de conservação e com data de emissão após o titular ter completado18 anos de idade.
- ✓ **Carteira de Motorista (CNH):** Dentro do prazo de validade.
- ✓ **Carteira de Identificação funcional:** Dentro do prazo de validade e emitida por Órgãos Oficiais de classe amparada por lei que os representem. EX. OAB, COREN, CREA, etc.
- ✓ **Carteira de Identidade Militar** : Militares do Exército, Marinha, Aeronáutica, Polícia Militar e Corpo de Bombeiros.
- ✓ **RNE – Registro Nacional de Estrangeiros:** acompanhado de Comprovante de Endereço com no máximo 90 dias da data de emissão em nome do titular, cônjuge ou dos pais, se o mesmo for solteiro.

**Natureza da Ocupação**

Cada uma das sete opções de Atividades Profissionais possui procedimentos específicos para comprovação de vínculo profissional.

**Estado Civil:**

Obrigatório informar a data de nascimento do cônjuge na opção casado/companheiro .

*Dica!* A CTPS sozinha não é válida como Documento de identificação, ela poderá ser apresentada apenas como complemento para validar um RG com data de emissão superior a metade da idade do cliente( RG Antigo).

# DADOS PESSOAIS

# Comprovante de Renda

Dados Pessoais

Nome: JULIANA DA SILVA CASTRO

...a como fraude e o cadastro

CPF:

RG: 12240777 Orgão Emissor: SSP UF Carteira de Identidade: SP

ES GO MA MG MS MT PA PB PE PI

Data de Nascimento: Ex.: 01/01/1980

Estado Natal: Naturalidade:

Gênero: Masculino Feminino

Natureza de Ocupação: Funcionário Registrado/Assalariado Desde: Ex.: 01

Estado Civil: Solteiro(a) Escolaridade: Colegial

Apelido do cliente:

2004

Complemento de renda

| CPF | Valor | Origem | Detalhe | |
|---|---|---|---|---|
| | 0.00 | FILHO | | Inserir |

| CPF | Valor Liquido | Origem | Detalhe | |
|---|---|---|---|---|
| | R$ 800,00 | FILHO(A) | | Remover Complemento |

| CPF | Valor | Origem | Detalhe | |
|---|---|---|---|---|
| | 0.00 | FILHO | | Inserir |

**Comprovantes de Renda aceitos pela Mesa de Crédito:**

**Obs.: Será Validado apenas comprovantes com no máximo 90 dias após a data de emissão**

✓ **Holerite/Contra Cheque** ;

✓ **Extrato bancário:** se o rendimento for depositado com regularidade em conta bancária;

✓ **CTPS.**

✓ Clientes que recebem pagamento de comissão ou horas extras, será necessário apresentação dos 3 (três) últimos comprovantes.

✓ Declaração de Imposto de Renda do último exercício.

✓ **Extrato bancário:** clientes que recebem pagamento de salário, benefício ou outros tipos de rendas através de depósito em conta bancária. ( Deverá Constar os dados da empresa)

✓ **Cartão de Benefício ou Extrato do Benefício:** para clientes aposentados ou pensionistas de órgãos públicos, como INSS, SIAPE, entre outros.

✓ **Contrato de Aluguel Devidamente Registrado em Cartório ou Recibo da Imobiliária: clientes que possuem renda proveniente de aluguéis;**

Passo 02 de 05

# Dados Pessoais Cadastro de email e Adesão a Eco Fatura

peça já sua EcoFatura

ECOFATURA: Aderindo a ECOFATURA você deixa de receber sua fatura impressa, assim você ajuda a natureza!

Não

**Atenção:** Informe ao cliente que ao efetuar a adesão da EcoFatura ele receberá um e-mail de confirmação. Ele deverá validar a conta clicando sobre o link deste e-mail.
Após a confirmação ele passará a receber um desconto de R$ 0,50 por fatura.

e-mail:

Confirmação do e-mail:

Aceita receber e-mail: NÃO

Se indicar o telefone fixo aumenta a chance de aprovação automática

Telefone Residencial: 12 3263-4654 Celular: próprio ou de conhecido

Tipo de Residência: Própria Quitada Desde:

Voltar Avançar

**Cadastramento de email do titular ou familiar**
Solicite sempre um email próprio ou de familiar para contato com o cliente e certifique-se que cadastrou corretamente.
**OBS.:** NÃO cadastre o seu email , da sua loja ou fictício. Se o cliente não tiver email para informar, deixe o campo em branco

## ECO FATURA

**Oferte a Eco Fatura ao cliente destacando as vantagens da adesão:**

- ✓ Prêmio de R$ 7.000,00 bruto no mês da adesão.
- ✓ Desconto mensal de R$ 0,50 na anuidade parcelada.
- ✓ Contribuição com preservação das árvores, conservando a natureza.
- ✓ Não dependência dos CORREIOS, evitando contratempos como greve, extravio de correspondências, atraso na entrega, etc.
- ✓ Oriente o cliente a responder o email enviado pela A DMCard confirmando o cadastramento na ECO FATURA .

# Endereços

Passo 3 de 5: Endereços

Para evitarmos problemas com a entrega de Cartões e Faturas, informe um endereço que seja atendido pelos CORREIOS.

Dados Residenciais

CEP: [ ] Confirmar Buscar no site dos correios Limpar

Endereço: [ ] Número: [ ]

Complemento: [ ]

Estado: [ ] Cidade: [ ] Bairro: [ ]

Dados Comerciais

Empresa: [ ] CNPJ: [ ] Depto: [ ]

Escolha o endereço para correspondência

(•) Residencial ( ) Comercial ( ) Outro

Voltar Avançar

## Comprovantes de endereço aceito pela Mesa de Crédito

- ✓ O Comprovante deverá ter o endereço completo e estar em nome do titular , cônjuge ou pais se o titular for solteiro(a).
- ✓ Conta recente de luz, agua, telefone, internet ,gás, etc. No máximo com 90 dias da data de emissão ;
- ✓ Fatura de cartão de crédito em nome do titular;
- ✓ Extrato de conta bancária em nome do titular, no máximo com 90 dias da data de emissão;
- ✓ Recibo de Pagamento de Condomínio;
- ✓ Contrato ou recibo de pagamento de Aluguel emitido por Imobiliária;
- ✓ Contrato de compra ou recibo de pagamento de Prestação de Imóvel emitido pelo Banco;

**Clientes que não recebem correspondência no endereço residencial ,DEVERÃO INFORMAR OUTRO ENDEREÇO ATENDIDO PELOS CORREIOS.**

Cadastre o *endereço* de um parente ou amigo que resida em local atendido pelos **CORREIOS** no campo *“**Escolha o endereço para correspondência” , opção “outro”,** conforme o exemplo abaixo.*

***Obs.:*** Não deixe de cadastrar **o endereço residencial completo no Campo” Dados residenciais”, ainda que seja em zona rural, loteamento novo, margem de rodovia, ilha, assentamento, etc....Informe no Campo de ocorrências o motivo porque foi necessário escolher a opção “outro” .**

Passo 03 de 05 **Endereços** **CEP** Código de Endereçamento Postal

Passo 3 de 5: Endereços

Para evitarmos problemas com a entrega de Cartões e Faturas, informe um endereço que seja atendido pelos CORREIOS.

Dados Residenciais

CEP: Confirmar Buscar no site dos correios Limpar

Endereço: Número:

Complemento:

Estado: Cidade: Bairro:

Dados Comerciais

Empresa: CNPJ: Depto:

Escolha o endereço para correspondência

Residencial Comercial Outro

Bem vindo ao website dos Correios - Mozilla ...

www.dmcardweb.com.br/siscred/pos/Correi

CORREIOS Busca de CEP

Consulta de CEP - Localidade / Logradouro

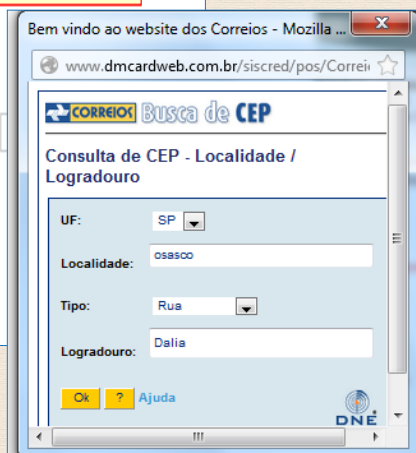
UF: SP

Localidade: osasco

Tipo: Rua

Logradouro: Dalia

Ok ? Ajuda

DNE

**CEP Cadastrado no Sistema DMCard**

Digite o CEP Residencial e tecle sobre **Confirmar.**

Se o CEP estiver cadastrado no Sistema trará automaticamente os nomes da Rua,Estado, Cidade e Bairro.

Preencha manualmente o número e o complemento de endereço (se houver).

**Pesquisa do CEP no site dos CORREIOS**

Para acioná-lo, clique no Campo Buscar no site Dos Correios.

Acesse esta opção quando o cliente não estiver com o comprovante de residência em mãos e não souber informar o CEP.

Para acioná-lo, clique no Campo Busca no site Dos Correios .

**Obs.: Verifique se há bloqueio de pop-up em seu computador**.

**Endereço Alternativo para envio de Correspondência:**

Consumidor que residir em Zona Rural, Margem de Rodovia, Núcleo, Assentamento, Ilha, etc. obrigatoriamente deverá cadastrar um endereço de parente ou amigo que resida em local atendido pelos CORREIOS.

# Endereços - Caixa Postal em Agência dos CORREIOS

Passo 3 de 5: Endereços

Para evitarmos problemas com a entrega de Cartões e Faturas, informe um endereço que seja atendido pelos CORREIOS.

Dados Residenciais

CEP: 12230-971 Limpar

Endereço: CAIXA POSTAL Número: 16153

Complemento:

Estado: SP Cidade: SAO JOSE DOS CAMPOS Bairro: JD SATELITE

Dados Comerciais

Empresa: CNPJ: Depto:

Escolha o endereço para correspondência

Residencial Comercial Outro

Endereço Alternativo (outro) para Correspondência:

CEP: 12335-200 Limpar

Endereço: RUA LOURENCO DA SILVA Número: 455

Complemento:

Estado: SP Cidade: JACAREI Bairro: PARQUE MEIA LUA (PAR

**CAIXA POSTAL**

Preenchimento dos Campos **“ Dados Residenciais “**

**OBS.: PARA LIBERAR A DIGITAÇÃO MANUAL DO CAMPO DADOS RESIDENCIAIS , INFORME O CEP GERAL DO MUNICÍPIO**

**1- CEP:** Informe o Nº do CEP da Agência ou Posto dos CORREIOS onde o cliente possui Caixa Postal.

**2- ENDEREÇO:** Escrever apenas a palavra “CAIXA POSTAL”

**3- NÚMERO:** Informe o Nº da CAIXA POSTAL.

**4-** Informe o **Estado, Cidade** e **Bairro** da Agência ou Posto dos CORREIOS.

**5-** Clique sobre a Opção **OUTRO** e cadastre o endereço residencial do cliente. em ***“Endereço Alternativo (outro) para Correspondência”,***

**Preencha os Campos dos Dados Residenciais conforme o exemplo acima. Se o Cliente informar que possui CAIXA POSTAL para receber as suas correspondências,seja por opção ou porque os CORREIOS não faz entrega em seu endereço residencial. Ex.: Mora em Margem de Rodovia, Zona Rural,Ilha, Bairro Novo, etc.**

# Dados dos Pais, cônjuge e referências

Passo 4 de 5: Dados dos pais, cônjuge e referências

O preenchimento de informações falsas (Ex. Tel 1234-5678) poderá ser considerado pelo sistema como fraude e o cadastro recusado.

Informações complementares

Nome do Pai:

Nome da Mãe: TESTE MARIA

Cônjuge

Nome: TESTE JOAO

Data de Nascimento : 17/02/1988 Ex.: 01/01/1980

Referências Pessoais

Nome: TESTE MARTA

Telefone : 12 3936-1811 Grau de Relacionamento da Referência: VIZINH

Nome: TESTE JONY

Telefone : 12 3936-1810 Grau de Relacionamento da Referência: PARENTE

Referências Comerciais

Nome da Empresa: *

Contato:

Telefone : Ramal :

Nome da Empresa:

Contato:

Telefone : Ramal :

Voltar Avançar

* Referência comercial obrigatória para cliente Autônomo

**Nome dos Pais**
Se no documento apresentado não constar o nome dos pais, preencha Nada Consta na proposta.

**Referência Pessoal**
Nunca informe como referência de consumidor o seu telefone pessoal, de colaboradores ou da loja em que estiver trabalhando.
Pergunte se naquele momento a referência está disponível para atender a ligação da Análise De Crédito, principalmente se a opção for “Compra na hora”.

**Telefones inválidos**
Número do telefone fictício ou inválido, **NÃO** receberá **PERMISSÃO** da Mesa de Crédito para alterar o número do telefone, a PAC permanecerá negada..

# Preferências e Observações

Passo 5 de 5: Preferências e observações

**Cartão Adicional**

Quer um cartão adicional?

Sim   Não

**Vencimento**

Datas de vencimento:

| Vencimento | Melhor dia de Compra |
|---|---|
| 03 | 20 |
| 08 | 25 |
| 11 | 28 |
| 16 | 02 |
| 23 | 09 |
| 28 | 14 |

**Enviar o cartão para**

Loja   Cliente

**Anuidade bônus**

Deseja aderir a Anuidade Bônus no valor de R$ 10,00 ao mês? SIM NÃO

Informe o celular para receber a recarga bônus:

*Benefício disponível para as operadoras Claro, OI, Vivo e Tim

**Cartão Adicional**
Poderá ser solicitado até 03 cartões gratuitamente.

**Titular representado por Procuração Pública**:
Obrigatoriamente deverá ser solicitado ***cartão adicional*** para o procurador.

**Data de Vencimento:** Não incentive o Cliente a escolher qualquer data de vencimento apenas para pagar a primeira fatura em 45 dias.Pergunte à ele qual o melhor dia para o vencimento, se ele ficar em dúvida, oriente-o a escolher uma data após o recebimento Salarial .

**Anuidade Bônus:** **Disponível para as Operadoras TIM, OI, VIVO e CLARO**.

→ Oferece ao cliente a possibilidade de trocar a anuidade parcelada e converter o valor em bônus para celular no valor de R$ 12,00 .

→ Oportunidade de concorrer mensalmente pela Loteria Federal a R$ 1.000,00 líquidos .

→ Clientes que aderiram a **ECOFATURA** continuam com o desconto de R$ 0,50 na anuidade parcelada.

# Preferências e Observações

**Anuidade bônus**

Deseja aderir a Anuidade Bônus no valor de R$ 10,00 ao mês? SIM NÃO

Informe o celular para receber a recarga bônus:

*Benefício disponível para as operadoras Claro, Oi, Vivo e Tim

**Vendedor**

TESTOLINO FREITAS

**Adesão de Seguros**

**Atenção:** **A adesão a pelo menos um dos seguros abaixo, aumenta a chance de aprovação da proposta, e o cliente ainda ganha um número da sorte por produto contratado para concorrer todo mês ao prêmio de R$7.000,00 (bruto) pela Loteria Federal.**

Deseja aderir ao Seguro Proteção Premiável 1,90/mês ?

**SIM** **NÃO**

Deseja aderir ao Seguro Desemprego Premiável 3,50/mês ?

**SIM** **NÃO**

**Cliente ficará aguardando aprovação do crédito para comprar hoje ?**

SIM NÃO

HORÁRIO DE PLANTÃO DOS ANALISTAS
De Segunda à Sábado das 08:00 às 21:00
Domingos e Feriados das 08:00 às 20:00

Observações / Ocorrências NIC

**O uso consciente da opção compra na hora é de extrema importância.**

Ao clicar indevidamente sobre ***SIM*** para compra na hora você prejudica a qualidade do atendimento da Análise de Crédito, gerando aumento na insatisfação do seu cliente que deseja realmente comprar naquele momento.

**Se o cliente que disse não para compra na hora retornar à loja para comprar:**

Clique no botão ***Consultar*** na tela principal, digite o CPF do cliente e **verifique qual das mensagens *abaixo está* descrita em "*situação*" :**

→ ***"Aprovada":*** Imprima o cartão provisório e o cliente está liberado para comprar.

→ ***"Aguardando": Entre no CHAT , peça "permissão"*** para alterar a opção de compra para SIM. A proposta irá para a fila de análise de compra na hora.

**NIC – Não Inspira Confiança** Utilize esta opção se perceber comportamento estranho da pessoa à sua frente ou por apresentação de documentos falsos. **Depois de escolhida esta opção, não há como reverter, a proposta será negada.**

# Preferências e Observações

**Anuidade bônus**

Deseja aderir a Anuidade Bônus no valor de R$ 10,00 ao mês? SIM NÃO

Informe o celular para receber a recarga bônus:

*Benefício disponível para as operadoras Claro, Oi e Vivo

**Vendedor**

FERNANDO DESEN

**Adesão de Seguros**

**Atenção: A adesão a pelo menos um dos seguros abaixo, aumenta a chance de aprovação da proposta, e o cliente ainda ganha um número da sorte por produto contratado para concorrer todo mês ao prêmio de R$7.000,00 (bruto) pela Loteria Federal.**

Deseja aderir ao Seguro Proteção Premiável 2,99/mês ?

**SIM NÃO**

Deseja aderir ao Seguro Desemprego Premiável 3,99/mês ?

**SIM NÃO**

**Cliente ficará aguardando aprovação do crédito para comprar hoje ?**

SIM NÃO

HORÁRIO DE PLANTÃO DOS ANALISTAS
De Segunda à Sábado das 08:00 às 21:00
Domingos e Feriados das 08:00 às 20:00

Observações / Ocorrências NIC

**Conheça e divulgue os Produtos e Seguros disponíveis para venda em sua loja**

Inicie a venda dando ênfase no prêmio e nos benefícios. Valorize o prêmio mensal de R$ 7.000,00 brutos e a credibilidade do sorteio, feito pela Loteria Federal. Inclua na frase “por apenas R$ ..,.. ao mês” ao informar o valor do Produto.

**Número da Sorte**

Será gerado mensalmente, após o pagamento da primeira fatura e estará disponível para consulta no site www.dmcard.com.br na opção produtos, a partir do 10º dia de cada mês.

# **Preferências e Observações** Venda de Produtos

**Atenção: Esta PAC está sendo solicitada sem nenhum Seguro !!!**
Lembre-se que a contratação do seguro traz diversas vantagens e garantias e ainda aumenta as chances de aprovação da pac.

| Proteção Premiável | Desemprego Premiável |
|---|---|
| - Garante pagamento das compras em até R$500,00 nos casos de: | - Garante pagamento das compras em até R$500,00 nos casos de: |
| • Morte Acidental; | • Morte Acidental; |
| • Perda do cartão; | • Desemprego (funcionário CLT); |
| • Roubo ou furto do cartão; | • Perda de renda por Acidente ou Doença (Autônomos); |
| - Número da sorte para concorrer mensalmente a premio de R$7mil bruto pela Loteria Federal | - Número da sorte para concorrer mensalmente a premio de R$7mil bruto pela Loteria Federal |
| - Custo de R$2,99/mês, quando houver fatura | - Custo de R$3,99/mês, quando houver fatura |
| **Deseja contratar este seguro?** | **Deseja contratar este seguro?** |
| ◯ SIM ◯ NÃO | ◯ SIM ◯ NÃO |

**O cliente está aguardando aprovação do crédito para comprar hoje ?** ◉ SIM ◯ NÃO

**Atenção:** Esta mensagem sinaliza que não houve venda de seguro no passo anterior. Aproveite e ofereça novamente. Se o cliente optar por não aderir, selecione **NÃO** em ambas as opções!

# PAC Inserida com Sucesso – Impressão!

**Proposta de Adesão de Crédito**

**PAC nº 2.568.506**

**Unidade de Negócios/Loja:** UNIDADE TESTE / LOJA DE TESTE LTDA **Vendedor:** FERNANDO DESEN

**CLIENTE**

**Nome:** DANIELA MOREIRA BOZZELLI **CPF:** 305.329.828-78
**Tel Res:** (11) 4823-7800 **Celular:** (11) 97709-3358 **Tel Comercial:**

**ENDEREÇOS**

**End. Residencial:** RUA CAMPINAS, 20 - JARDIM ALVORADA - 12240-620 - SAO JOSE DOS CAMPOS - SP

**Aceito os seguintes serviços, cobrados na minha fatura :**
NENHUM SERVIÇO CONTRATADO

Autorizo a consulta do meu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito e declaro estar ciente e de pleno acordo:

a) Com todas as disposições contidas nas cláusulas do Contrato de Cartão de crédito entre cliente e DMCard, registrado no 1º Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São José dos Campos- SP Sob o Nº216.636, datado de 21 de setembro de 2011, disponível no site http://dmcard.com.br/contrato/contrato.pdf, do qual a presente ficha cadastral faz parte integrante para os devidos fins, formando um documento único e indivisível;

b) Com as condições dos serviços contratados, das quais recebi nesta data um resumo das Condições Gerais, e que estão disponíveis para minha consulta no site www.dmcard.com.br;

c) De que o cartão tem anuidade parcelada em 12 vezes em conformidade com resolução Bacen 3919/2010, e se não houver fatura a ser paga no mês, a parcela será quitada pela administradora, detalhes podem ser consultados no balcão de atendimento da loja ou pelo SAC.

SAO JOSE DOS CAMPOS - SP , 14 de AGOSTO de 2014

Assinatura do Cliente

**Assinatura do Cliente na PAC**
Deverá ser igual a assinatura do documento de Identificação Apresentado.

**Assinatura de Cliente não alfabetizado, deficiente visual ou aditivo:**

- ✓ Ser representado por uma testemunha que fará a leitura da PAC para o titular.
- ✓ Na linha da assinatura, colocar a digital do titular e ao lado, a assinatura da testemunha.
- ✓ Enviar imagem digitalizada do RG da testemunha;

**Assinatura de Cliente representado por Procuração Pública**:
O contrato somente será analisado se foi concedida ao representante alçada para ***"abertura de crédito em bancos e instituições financeiras em nome de outrem***". Deverão ser informados os dados do procurador (outorgado) e do outorgante para consulta nos arquivos internos. Obrigatoriamente deverá ser solicitado cartão adicional para o procurador.

Envie por UP DOC a PAC assinada e os documentos para a Mesa de Crédito.Somente após a confirmação do envio das imagens a proposta será analisada.

# UPDOC - Digitalização e Envio de Imagens

**O Programa UpDoc está disponível para instalação no botão "Arquivos", coluna OUTROS do Menu.**

Instale em computador que tenha no mínimo:

- ✓ 2 GB de memória RAM Windows 2007 (atualizado) ou 2008
- ✓ Processador Dual Core( com dois núcleos)
- ✓ Ferramenta Framework versão 3.5.
- ✓ Após digitalizar os documentos , clique no botão "Envia Documentos" ou no (F7).
- ✓ Se utilizar a opção Carregar Arquivo, salve o documento em JPEG.
- ✓ **Obs.: O Sistema UpDoc não reconhece documentos salvos em PDF**

**Como digitalizar documentos:**

Clique sobre o ícone do UpDoc 

Informe o usuário e a senha
Entrar
Informe o nº do CPF e da PAC

- ✓ Coloque o documento no scanner
- ✓ Clique em Capturar
- ✓ Aguarde a imagem surgir na tela,
- ✓ Confirmar
- ✓ Após digitalizar todos os documentos necessário,
- ✓ Clique no botão Enviar os Documentos.

*Dica!*

Se utilizar a opção ***CARREGAR ARQUIVO ( botão rosa)*** , certifique-se que as imagens a serem enviadas para a
esa de Crédito estejam salvas em formato JPEG,.

**Obs.: O sistema UP DOC não reconhece documentos salvos em PDF**

## Clique sobre o Botão ***Consultar***

❑ Acompanhe online o processo da Mesa de Crédito.

❑ Leia atentamente as ocorrências do Analista, e providencie as correções ou alterações quando solicitadas;.

Início

Estabelecimento: MERCADINHO PIRATININGA LTDA - JD PAULIST
Usuário: TESTE
Último Acesso: 29/06/2015

Sair

Consultor(a) Geiza Adão | Fale com a Diretoria | Atendimento ao Lojista

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

| Propostas | Vendas | Clientes | Relatorios | Outros |
|---|---|---|---|---|
| Cadastrar | Vendas e pagamentos | Consultar status | Relatório de movimentos | Manual do lojista |
| Consultar | Fazer ajuste | Faturas | Inadimplência | Alterar senha |
| Imprimir | Seguros e serviços | Desbloquear cartão | | Arquivos |
| Pendências | Vendedores | Fazer acordo | | Venda mais |
| | | Alterar vencimento | | Toten |
| | | | | Sair |

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões
0800 702 5004

www.dmcard.com.br

Versao - 02.10.240615 - © Copyright 2010 by DMCard. Todos os direitos reservados.

# Consultar Proposta

Todas as PAC´s | Filtrar PAC

Status: Mostrar todos

Última atualização: 10:07:44

Número da PAC:

PAC no período: até

CPF/CNPJ:

Voltar

Confirmar

| Número PAC | Nome/Empresa | Nº do CPF/CNPJ | Data da PAC | Situação | Ocorrência | Número Cartão | Imprimir | Limite | | Compra |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2825040 | MONICA RIBEIRO | 898.032.174-02 | 03/03/2015 15:08:29 | APROVADA | ? | 6048 9131 2780 8481 | | 1500,00 | | Sim |
| 2810176 | MARIA ANTONIA DA SILVA | 228.371.340-40 | 18/02/2015 09:30:52 | APROVADA | ? | 6048 9131 2765 5986 | | 1000,00 | | Sim |
| 2810173 | GILBERTH CHARLES BARBOSA MORALES | 224.079.648-02 | 18/02/2015 09:26:16 | NEGADA PELO ANALISTA | ? | | | | | |
| 2791098 | TESTE DO TESTE | 515.887.963-02 | 27/01/2015 16:32:34 | PENDENTE | ? | | | | Alterar | |
| 2779871 | JOAO VITOR | 446.837.651-10 | 19/01/2015 10:55:41 | PENDENTE | ? | | | | Alterar | |

| Nome | Data Nascimento | PAC | Data da PAC | Limite | Posição na Fila | Tempo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| TESTE DE TESTE | 17/02/1984 | 2407775 | 11/11/2013 | 0,00 | 851º | Até 5 dias |

Voltar

Atualizar

| Fase | Data | Hora | Aprovado | Situação |
|---|---|---|---|---|
| Análise Cadastro | / / | -------- | Não | Ainda não concluído |
| Referência | / / | -------- | Não | Ainda não concluído |
| | / / | -------- | Não | Ainda não concluído |

Nesta tela você consulta o status de todas as propostas lançadas por sua a loja, incluindo a posição na fila e o tempo estimado para análise.

Para Localizar uma Proposta
Informe o número do CPF ou da PAC
Clique em **?** Para ler as ocorrências

**Atualizar**
Clique em Atualizar durante o período de Análise de uma Proposta para Compra na Hora.

**PAC Aprovada**
Quando as três fases da coluna ***"Situação"*** trouxerem a mensagem ***"Concluído***

Se precisar de informações ou ajuda utilize o **CHAT - Atendimento ao lojista**
e fale Online com a Mesa de Crédito.

Agilize o seu atendimento!

# Consulta do Campo “Situação” da PAC

Todas as PAC´s    Filtrar PAC

Status: Mostrar todos

Última atualização: 10:11:39

Número da PAC:

PAC no período: 01/11/2014 até 05/03/2015

CPF/CNPJ:

Voltar

Confirmar

| Número PAC | Nome/Empresa | Nº do CPF/CNPJ | Data da PAC | Situação | Ocorrência | Número Cartão | Imprimir | Limite | | Compra |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2810173 | GILBERTH CHARLES BARBOSA MORALES | 224.079.648-02 | 18/02/2015 09:26:16 | NEGADA PELO ANALISTA | ? | | | | | |
| 2779871 | JOAO VITOR | 446.837.651-10 | 19/01/2015 10:55:41 | PENDENTE | ? | | | | Alterar | |
| 2717061 | KAREN TAMATAYA TESTE | 414.952.152-29 | 21/11/2014 13:53:59 | AGUARDANDO DOCUMENTOS | ? | | | | | |
| 2717059 | KAREN TESTE | 374.883.888-36 | 21/11/2014 13:51:55 | NEGADA PELO ANALISTA | ? | | | | | |
| 2750146 | LUDGERO RAFAEL DA SILVA | 431.750.848-69 | 18/12/2014 12:26:15 | NEGADA PELO ANALISTA | ? | | | | | |
| 2810176 | MARIA ANTONIA DA SILVA | 228.371.340-40 | 18/02/2015 09:30:52 | APROVADA | ? | 6048 9131 2765 5986 | | 1000,00 | | Sim |
| 2825040 | MONICA RIBEIRO | 898.032.174-02 | 03/03/2015 15:08:29 | APROVADA | ? | 6048 9131 2780 8481 | | 1500,00 | | Sim |
| 2791098 | TESTE DO TESTE | 515.887.963-02 | 27/01/2015 16:32:34 | PENDENTE | ? | | | | Alterar | |
| 2698047 | TESTE TESTE | 480.347.794-90 | 04/11/2014 18:40:39 | AGUARDANDO DOCUMENTOS | ? | | | | | |

**Pendente:** O cadastro não foi concluído, termine de preencher a PAC.

**Aguardando Documento:** O preenchimento da PAC foi concluído, porém, nenhum documento foi enviado para a mesa de Crédito. Verifique se digitalizou e identificou corretamente todos os documento, finalize o envio da proposta e documentos necessários para a Mesa de Crédito clicando na barra azul do UP DOC.

**Pendente de Formalização:** O analista descreverá o motivo na ocorrência da PAC, que deverá ser providenciado com rapidez pelo lojista. Provavelmente um ou mais documentos obrigatórios não estão em conformidade com os procedimentos da Mesa de Crédito.

**Ex.: Assinatura divergente, RG danificado ou antigo, CNH vencida, comprovante de renda com mais de 90 dias de emissão, etc.**

# PAC APROVADA

# Emissão de Cartão Provisório

## Cartão Provisório

- ✓ Identificado pela numeração 6048 9131.
- ✓ O Limite de Crédito poderá ser utilizado em apenas uma ou em várias compras.
- ✓ O cartão provisório será aceito apenas na loja de origem, ou seja, na loja em que a PAC foi cadastrada e aprovada.
- ✓
- ✓ Imprima o Cartão provisório clicando sobre o ícone em formato de impressora.

**Obs.: Lojas que possuem cartões com senha**
**Altere o Código Padrão e cadastre a senha definitiva no Cartão Provisório , antes de lançar a 1ª venda**, através do Botão ***"Alterar Senha"*** localizado abaixo do ícone **CLIENTES,** conforme as orientações abaixo:

- ✓ Informar o numero do cartão provisório'
- ✓ Digite o Código padrão: 123456
- ✓ Solicitar ao cliente que cadastre sua senha
- ✓ Confirme a senha
- ✓ Salvar

**Cartão está Liberado para comprar**

Obs.: A senha escolhida pelo titular será mantida no cartão definitivo

# Impressão de Cartão Provisório

**Cartão Provisório**

UNIDADE TESTE

6048 9131 2327 6514

CARLA PEREIRA

PROVISÓRIO

Assinatura do cliente

dm

**Prezado Cliente:** Favor assine e use este cartão para fazer compras até a chegada de seu cartão definitivo, apresentando-o junto com seus documentos. Se seu cartão não chegar até 20/02/14, favor peça reemissão do seu cartão. Válido até 20/02/14.

**Prezado Lojista:** Para sua segurança, favor confira que o cartão esteja assinado e que a assinatura confira com algum documento de identidade. Obrigado!

**Parabéns**, Sr(a) **CARLA PEREIRA**, por ser aprovado para ter um cartão da loja **LOJA DE TESTE!**

Guarde esta carta de boas-vindas, ela tem informações importantes para você aproveitar todas as vantagens do seu cartão:

**O QUE FAZER E SE SUA FATURA NÃO CHEGAR?**

- Sua fatura será enviada a cada mês que houver saldo para **RUA PADRE** , **nº** , **bairro** , **CEP** , **PELOTAS** , **RS**. Caso o seu endereço não receba correspondências, estiver errado ou mudar, por favor ligue para o Serviço de Atendimento ao Cliente para corrigi-lo.

- A fatura vence dia **12** de cada mês. É muito importante você pagar pontualmente para evitar multa e juros. Se por alguma razão a fatura não chegar até o vencimento, você pode vir até a loja para obter uma segunda via ou acessá-la no site www.dmcard.com.br.

- Você pode pagar na loja (consulte o lojista) ou em qualquer correspondente bancário. A fatura inclui uma tarifa mensal correspondente a anuidade conforme condições comerciais.

**O QUE FAZER SE SEU CARTÃO NÃO CHEGAR OU SE PERDER?**

- Seu cartão deve ser entregue no endereço acima até **20/02/14**. Caso ele não chegue até essa data, ou se você perder o cartão, por favor ligue para o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente para que possamos enviar outro.

**QUANDO POSSO FAZER COMPRAS?**

- O seu limite disponível neste momento é de **R$ 600,00**. A loja pode informar seu disponível a qualquer momento. Qualquer pagamento libera mais limite para que você possa fazer novas compras. Se seu limite for baixo, você pode também pedir aumento de limite à financeira enviando cópias de documentos através da Loja.

- O dia ideal para você comprar é todo dia **3**, pois assim você terá 40 dias para pagar.

**Dúvidas sobre o cartão? Ligue para o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente:**

(12) 2136-0100 (SJ Campos e Região) ou 0800-702-5004 (Outras Regiões).

É uma grande satisfação ter você como cliente. Você fez uma excelente escolha ao solicitar este cartão. Ele vai facilitar o seu dia-a-dia. Boas Compras!

## Antes de Entregar o Cartão provisório ao Cliente

→ Carimbe a identificação da sua loja no Impresso do Cartão Provisório.

→ Informe ao cliente para apresenta-lo em suas compras até que receba o cartão definitivo .

→ Durante este período será aceito apenas na loja de origem da proposta;

→ Cliente deverá fazer a mesma assinatura que está na PAC e no documento de identificação que foi digitalizado e enviado à Mesa de Crédito;

→ Leia pausadamente e em voz alta o endereço em que o cliente receberá o cartão definitivo, a data de vencimento da fatura e o limite.

**Não Separe e Não Recorte o Cartão Provisório do Restante das informações!!!**

# Clique sobre o Botão ***Imprimir***

❑ Permite pesquisar, imprimir e reimprimir propostas por data de lançamento no sistema.

Início

Estabelecimento: MERCADINHO PIRATININGA LTDA - JD PAULIST
Usuário: TESTE
Último Acesso: 29/06/2015

Sair

Consultor(a) Geiza Adão

Fale com a Diretoria

Atendimento ao Lojista

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

| Propostas | Vendas | Clientes | Relatorios | Outros |
|---|---|---|---|---|
| Cadastrar | Vendas e pagamentos | Consultar status | Relatório de movimentos | Manual do lojista |
| Consultar | Fazer ajuste | Faturas | Inadimplência | Alterar senha |
| Imprimir | Seguros e serviços | Desbloquear cartão | | Arquivos |
| Pendências | Vendedores | Fazer acordo | | Venda mais |
| | | Alterar vencimento | | Totem |
| | | | | Sair |

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões
0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Reimpressão de PAC

Todas as PAC´s — Filtrar PAC — Número da PAC: — Voltar — Confirmar

Status: Mostrar todos

Última atualização: 10:44:23

PAC no período: 01/01/2015 até 05/03/2015

CPF/CNPJ:

| Número PAC | Nome/Empresa | Nº do CPF/CNPJ | Data da PAC | Situação | Ocorrência | Número Cartão | Imprimir | Limite | | Compra |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2810173 | GILBERTH CHARLES BARBOSA MORALES | 224.079.648-02 | 18/02/2015 09:26:16 | NEGADA PELO ANALISTA | ? | | | | | |
| 2779871 | JOAO VITOR | 446.837.651-10 | 19/01/2015 10:55:41 | PENDENTE | ? | | | | Alterar | |
| 2810176 | MARIA ANTONIA DA SILVA | 228.371.340-40 | 18/02/2015 09:30:52 | APROVADA | ? | 6048 9131 2765 5986 | | 1000,00 | | Sim |
| 2825040 | MONICA RIBEIRO | 898.032.174-02 | 03/03/2015 15:08:29 | APROVADA | ? | 6048 9131 2780 8481 | | 1500,00 | | Sim |
| 2791098 | TESTE DO TESTE | 515.887.963-02 | 27/01/2015 16:32:34 | PENDENTE | ? | | | | Alterar | |

Todas as PAC´s — Filtrar PAC — Número da PAC: 2407775 — Voltar — Confirmar

Status: Mostrar todos

Última atualização: 10:51:05

PAC no período: 01/01/2015 até 05/03/2015

CPF/CNPJ:

| Número PAC | Nome/Empresa | Nº do CPF/CNPJ | Data da PAC | Situação | Ocorrência | Número Cartão | Imprimir | Limite | | Compra |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2407775 | TESTE DE TESTE | 176.338.423-34 | 11/11/2013 13:35:48 | PENDENTE DE FORMALIZAÇÃO | ? | | | | | |

**Opção Todas as PAC's**
Permite selecionar a pesquisa por data e a impressão das propostas cadastradas naquele dia .

**Filtrar PAC**
Informe o número da Proposta para visualizar os dados do cliente e imprimir a segunda via.

**Atualização de Dados Cadastrais**
Obrigatório para cliente que preencheram proposta a mais de 90 dias e a mesma foi negada.

Solicite via CHAT “permissão” para atualizar a PAC, mesmo que o cliente confirme todos os dados informados anteriormente.

Imprima a PAC com a data atualizada , peça para o cliente assinar e reenvie por UP DOC para a Mesa de Crédito.

Clique sobre o  Botão
***Pendências***

❑ Inclua em sua rotina  diária a consulta das propostas  pendentes de Formalização e Providencie a regularização seguindo as orientações da Mesa de Crédito

Início

Estabelecimento: MERCADINHO PIRATININGA LTDA - JD PAULIST
Usuário: TESTE
Último Acesso: 29/06/2015

Sair

Consultor(a) Geiza Adão

Fale com a Diretoria

Atendimento ao Lojista

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

| Propostas | Vendas | Clientes | Relatorios | Outros |
|---|---|---|---|---|
| Cadastrar | Vendas e pagamentos | Consultar status | Relatório de movimentos | Manual do lojista |
| Consultar | Fazer ajuste | Faturas | Inadimplência | Alterar senha |
| Imprimir | Seguros e serviços | Desbloquear cartão | | Arquivos |
| Pendências | Vendedores | Fazer acordo | | Venda mais |
| | | Alterar vencimento | | Toten |
| | | | | Sair |

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100   Outras Regiões
0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Verificação de pendências

Início

Estabelecimento: MERCADINHO PIRATININGA LTDA - JD PAULIST
Usuário: TESTE
Último Acesso: 30/06/2015

Sair

Consultor(a) Gelza Adão | Fale com a Diretoria | Atendimento ao Lojista

A partir de 01/07/12, por determinação do Banco Central, temos que ter imagens da proposta assinada, da identidade do cliente e outras conforme o caso, propostas aprovadas sem as imagens não poderão efetuar compras, elas ficarão pendentes até o envio dos documentos digitalizados e conferidos pela DMCard.
As imagens deverão ser escaneadas pela loja, não sendo mais aceitos envios pelo correio ou pelo consultor.
Favor verifique abaixo eventuais pendências e ajude-nos a r... cliente para efetuar suas compras. Dúvidas, favor consulte seu c... Obrigado!

Voltar

| PAC | NOME/EMPRESA | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1925539 | FATIMA REGINA RODRIGUES FUKUDA | | | |
| PAC ASSINADA | PENDENTE | | | |
| OUTROS | PENDENTE | | | |
| 1925579 | IRENE APARECIDA ALVES DE SOUZA | | | |
| PAC ASSINADA | PENDENTE | | | |
| 1955053 | HELOISA MARIA MONTEIRO CESAR | | | |
| PAC ASSINADA | PENDENTE | | | |
| OUTROS | PENDENTE | | | |
| 1955031 | JOSE RIBAMAR RODRIGUES DA SILVA | | | |
| PAC ASSINADA | PENDENTE | | | |
| OUTROS | PENDENTE | | | |
| 1954873 | EDUARDO NORFINO DA SILVA | | | |
| PAC ASSINADA | PENDENTE | | | |
| OUTROS | PENDENTE | | | |
| 1954719 | FERNANDA BUENO ALVES DE SOUZA | | | |
| PAC ASSINADA | PENDENTE | | | |
| OUTROS | PENDENTE | | | |
| 1954694 | ANTONIO ETORE DE SOUZA | | | |
| PAC ASSINADA | PENDENTE | | | |
| OUTROS | PENDENTE | | | |
| 1954836 | NELSON FERNANDES DAS NEVES | | | |
| PAC ASSINADA | PENDENTE | | | |
| OUTROS | PENDENTE | | | |
| 1954572 | ROSA DE LISIEUX OLIVEIRA | 247.954.698-57 | 04/05/2015 11:38:46 | VER OCORRENCIAS |
| PAC ASSINADA | PENDENTE | | | |

www.dmcardweb.com.br/siscred/pos/OcorrenciasPopup.aspx?NumeroPAC=1953059

```
Data e Hora..: 15/08/2013 08:57
Nome.........: DANIELE DE OLIVEIRA CARRATU
Usuário......: DANIELE DE OLIVEIRA CARRATU

Descrição da Ocorrência..:

FORMALIZAÇÃO INCOMPLETA
ALTERAÇÕES DA FORMALIZAÇÃO
STATUS DO DOCUMENTO IDENTIDADE ALTERADO DE SEM DOCUMENTO PARA RECUSADO


DESCRIÇÃO/MOTIVO
*********  FAVOR ENVIAR DOCUMENTO ORIGINAL E A PAC ASSINADA PELO CLIENTE

------------------------------------------------------------------------------------------
--------------

Data e Hora..: 15/08/2013 08:55
Nome.........: NAYARA CAMPOS DUTRA
Usuário......: NAYARA CAMPOS DUTRA

Descrição da Ocorrência..:

FORMALIZAÇÃO INCOMPLETA
```

Fechar

- ✓ Identifica e visualiza o motivo e a ocorrência das Propostas com pendências no envio de documentos por UP DOC.
- ✓ Para ser analisada a proposta precisa, necessariamente, ter todos os documentos incluídos no sistema.
- ✓ Para solucionar a pendencia volte ao menu Consultar com o número do CPF e siga as instruções da Mesa de Crédito.

Clique sobre o Botão
***Vendas e Pagamentos***
***através da WEB***

- ❑ Cartão Provisório
- ❑ Cartão Definitivo

Início

Estabelecimento: MERCADINHO PIRATININGA LTDA - JD PAULIST
Usuário: TESTE
Último Acesso: 29/06/2015

Sair

Consultor(a) Geiza Adão

Fale com a Diretoria

Atendimento ao Lojista

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

| Propostas | Vendas | Clientes | Relatorios | Outros |
|---|---|---|---|---|
| Cadastrar | Vendas e pagamentos | Consultar status | Relatório de movimentos | Manual do lojista |
| Consultar | Fazer ajuste | Faturas | Inadimplência | Alterar senha |
| Imprimir | Seguros e serviços | Desbloquear cartão | | Arquivos |
| Pendências | Vendedores | Fazer acordo | | Venda mais |
| | | Alterar vencimento | | Toten |
| | | | | Sair |

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões
0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Venda e Cancelamento de Venda no rotativo

**Vendas com Cartão Provisório ou Definitivo**

Solicite sempre um Documento de Identificação e confira se pertence ao portador do cartão que está efetuando a compra.

Selecione a opção **Emissão de Venda ,** preencha com as informações solicitadas e imprima o comprovante.

**Assinatura no Cupom de compra**

A assinatura no cupom deverá ser igual ao documento de identificação apresentado no momento da compra.

**Cancelamento de Vendas**

- ✓ O cancelamento da Transação de Vendas só poderá ser realizado por um colaborador da loja com senha de acesso ao sistema para este fim e na mesma data do lançamento.
- ✓ Cancelamento com data posterior a da transação, será efetuada somente através do Sistema de "Solicitação de Ajuste" e realizada ou não pelo Setor de BackOffice da DMCard.
- ✓ Solicitação de Ajuste para estorno de Venda após 10 dias da data da transação será cobrado taxa de 4% sobre o valor do ajuste ou de R$ 30,00 se os 4% forem inferior a R$ 30,00 .

**Somente para Loja que possui Cartão com Senha:** Altere o código padrão do Cartão Provisório e cadastre a senha definitiva antes de lançar a 1ª Venda (CNH), no Botão **"Alterar Senha"** da Coluna **CLIENTES**.

# Transação Venda Parcelada

**VENDA**

| | |
|---|---|
| Empresa | UNIDADE TESTE |
| Instrução da Empresa | >> SEM RESTRICOES << |
| Tipo de venda | >> SEM TIPO DE VENDA << |
| Instrução de venda | |
| Nome do cliente | TEREZINHA APARECIDA DE MOURA SILVA |

Valor

Tipo ( ) A Vista ( ) Parcelado sem Juros (•) Parcelado com Juros

Parcelas 10

Cupom

Vender Voltar

VENDA

Autorização Número

5662658032

LOJA DE TESTE LTDA
LOJA DE TESTE
COD. ESTAB: 0140000017 01 1

DMCARD ADM DE CARTOES DE CREDITO
CNPJ 05.355.090/0001-57 F 08007025004
www.dmcard.com.br

COMPROVANTE DE VENDA
6048 **** **** 0909 05/11/2014 17:25
AUTORIZACAO 56 62 65 80 32 NSU 860632

UNIDADE TESTE

VENDA PARCELADA C/ JUROS
VLR. COMPRA: 800,00
PARCELAS: 15
VLR. PARCELA: 80,03
SALDO NESSE TIPO DE ESTABELECIMENTO
0,00

**Obs.: Para Cancelamento de venda ou recebimento**
Necessário Informar o número de autorização da transação

# Recebimento de Fatura e Cancelamento de Pagamento de Fatura

CANCELAR PAGAMENTO DE FATURA

Cartao 6048. .3023
Valor 25,75
Autorizacao 63.28.64.30.17

Confirmar Cancelamento | Volt

LOJA DE TESTE LTDA
LOJA DE TESTE
014 00017 01 1

DMCARD ADM DE CARTOES DE CREDITO
CNPJ 05.355.090/0001-57 F 08007025004
www.dmcard.com.br

CANCELAMENTO DE PAGAMENTO DE FATURA
6048 **** **** 3023 14/08/2013 14:53

CANCELAMENTO : 63 55 24 30 36
REF. PAGTO : 63 28 64 30 17

NSU: 330535

UNIDADE TESTE

VLR.: 25,75 NUM. PARCELAS: 01

CONFIRMO O CANCELAMENTO DESTE PAGTO

X

**Comprovante de Recebimento ou Cancelamento de Fatura**

- ✓ Imprima o Comprovante de Recebimento ou Cancelamento de Pagamento .
- ✓ Solicite ao cliente que assine a via que ficará em poder da loja e entregue à ele a outra via.

**Regra para estorno do *PAGAMENTO* via WEB POS**

- ✓ O estorno será acatado pelo Sistema desde que não haja nenhuma transação de *VENDA* entre o *pagamento* e a *solicitação do* estorno. Permitirá inclusive, que o saldo fique negativo ( Saldo acima do Limite de Crédito).

Clique sobre o

***Botão Fazer Ajuste***

# Solicitação de Ajuste

**Estabelecimento:**
**Usuário:** TESTE
**Último Acesso:** 30/01/2014

DMCARD
Solicitação de Ajuste

Menu
Sair

Cartão:
Validar
Voltar

Cartão: 6048 9114 0001 3023
Cliente: CARTAO TESTE
Tipo de Ajuste: SELECIONE O AJUSTE
Local do Ajuste: Loja Banco SELECIONE O LOCAL
Valor do Ajuste: 0,00 Data do Ajuste: 30/01/2014 Parcelas: 1 - S/ JUROS
Autorização:
Motivo: SELECIONE O MOTIVO
SELECIONE O MOTIVO
ASSINATURA DIVERGENT
COMPROVANTE NAO EN
COMPROVANTE SEM ASS
SEM MOTIVO
Observações:

Voltar
Pesquisar
Início
Confirmar

Cartão: 6048 9114 0001 3023
Cliente: CARTAO TESTE
Tipo de Ajuste: ESTORNO DE VENDA
Local do Ajuste: Loja Banco 00017-LOJA DE TESTE LTDA
Valor do Ajuste: 1,22 Data do Ajuste: 03/05/201 Parcelas: 1 - S/ JUROS
Autorização: 410074199
Motivo: SELECIONE
Observações: consumidor lançada

Voltar
Pesquisar
Início
Confirmar

INSERIDO COM SUCESSO

Cliente
CARTAO TESTE

Ajuste
ESTORNO DE VENDA

Valor
1,22

**Senha para solicitar Ajuste**
Verifique com seu supervisor quem está autorizado em sua loja a solicitar AJUSTE para o Backoffice da DMCard

**Opção Fazer Ajuste**
Se a loja solicitar Ajuste de estorno de vendas 10 dias após a data da transação,será cobrada uma taxa de 4% sobre o valor da venda ou de R$ 30,00 ,se o valor da taxa for inferior a este valor.
**Obs.:** Ajustes solicitados por iniciativa do Backoffice não terão cobrança de taxa **.**

**Acompanhe em *Pesquisar* a sua solicitação de ajuste.**
Pesquise regulamente o andamento e retorno do Setor de Backoffice às suas solicitações de Ajuste

Clique sobre o Botão

***<u>Seguros e Serviços</u>***

- ❑ **Anuidade Bônus**
- ❑ **Desemprego Premiável**
- ❑ **Proteção Premiável**

Início

Estabelecimento: MERCADINHO PIRATININGA LTDA - JD PAULIST
Usuário: TESTE
Último Acesso: 29/06/2015

Sair

Consultor(a) Geiza Adão

Fale com a Diretoria

Atendimento ao Lojista

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

Propostas: Cadastrar, Consultar, Imprimir, Pendências

Vendas: Vendas e pagamentos, Fazer ajuste, Seguros e serviços, Vendedores

Clientes: Consultar status, Faturas, Desbloquear cartão, Fazer acordo, Alterar vencimento

Relatorios: Relatorio de movimentos, Inadimplência

Outros: Manual do lojista, Alterar senha, Arquivos, Venda mais, Totem, Sair

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões
0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Seguros e Serviços

→ Opção disponível para clientes com cartão provisório ou definitivo .

→ Indica os Produtos adquiridos pelo cliente e os que estão disponíveis para contratação

→ Permite que a loja venda ou reimprima contrato de Adesão de Produto adquirido anteriormente, basta clicar no ícone desejado.

Período de Carência:
30 dias a partir da data da assinatura da adesão ao Seguro, neste período o Segurado não terá direito a indenização.

Período de Cobertura:
A cobertura será válida por **30 dias**, contados a partir da data de vencimento mensal do cartão, mediante o pagamento do prêmio do seguro indicado na fatura.

Franquia: É o período contínuo de tempo, determinado na apólice, contado a partir da data do sinistro, durante o qual a Seguradora estará isenta de qualquer responsabilidade indenizatória.

Número da Sorte
Para formar o nº da sorte, anote os últimos números de cima para baixo do 1º ao 5º prêmio da Loteria Federal realizado no último sábado de cada mês.

Ex.: 12.250
13.298
05.521
27.895
14.897

Número Sorteado: 08157

Clique sobre o botão
*__Vendedores__*

Início

Estabelecimento: MERCADINHO PIRATININGA LTDA - JD PAULIST
Usuário: TESTE
Último Acesso: 29/06/2015

Sair

Consultor(a) Geiza Adão

Fale com a Diretoria

Atendimento ao Lojista

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

| Propostas | Vendas | Clientes | Relatorios | Outros |
|---|---|---|---|---|
| Cadastrar | Vendas e pagamentos | Consultar status | Relatório de movimentos | Manual do lojista |
| Consultar | Fazer ajuste | Faturas | Inadimplência | Alterar senha |
| Imprimir | Seguros e serviços | Desbloquear cartão | | Arquivos |
| Pendências | Vendedores | Fazer acordo | | Venda mais |
| | | Alterar vencimento | | Toten |
| | | | | Sair |

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões
0800 702 5004

www.dmcard.com.br

dm card

# Vendedores

| Nome | Status | | |
|---|---|---|---|
| ANDREZA GARCIA | ATIVO | Alterar | Excluir |
| DANIELE CARRATU | ATIVO | Alterar | Excluir |
| FERNANDO DESEN | ATIVO | Alterar | Excluir |
| GABRIEL SUPORTE. | INATIVO | Alterar | Excluir |
| HELOISA HELENA CAMARGO PENTEADO | ATIVO | Alterar | Excluir |
| JOAO DA SILVA | ATIVO | Alterar | Excluir |
| LEANDRO VERZANI | ATIVO | Alterar | Excluir |
| MARIA LIDIA | ATIVO | Alterar | Excluir |
| MOACIR DE OLIVEIRA | ATIVO | Alterar | Excluir |
| SUELLEN C CASTRO | ATIVO | Alterar | Excluir |
| VANDA DRAPALA | ATIVO | Alterar | Excluir |

| Vendedor | Prop. Cad. | Prop. Pend. | Prop. Aprov. | Pro. Não Form. | Prop. Neg. | Prop. Ativ. | Prot. Premiavel | Des. Premiavel | Odonto | Anuidade Bônus | Contas Ativas | Contas Inativas | Contas Inad. | % Inad. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ANDREZA GARCIA | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,00% |
| FERNANDO DESEN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| GABRIEL SUPORTE. | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| TESTOLINO FREITAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| VANDA DRAPALA | 4 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0,00% |
| VINICIUS DIOGO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 11 | 1 | 4 | 0 | 2 | 0 | 5 | 3 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 0,00% |

## Vendedores

- ✓ Cadastre , atualize ou exclua os dados dos colaboradores que preenchem PAC's ou vendem produtos em sua loja. Fique atento (a) às Campanhas e Promoções.
- ✓ Visualize todos os vendedores cadastrados na loja e o status deles (ativos ou inativos)
- ✓ Mantenha o cadastro de vendedores atualizado! Através dele a DMCard acompanha as vendas individuais e premiação de Campanhas entre colaboradores..

## Ranking de vendedores

Relaciona e pontua a produção de propostas e produtos vendidos por colaborador cadastrado nesta opção.

Clique sobre

***Consultar Status***

- ❑Nome do cliente
- ❑Status da conta
- ❑Status do cartão
- ❑Limite disponível
- ❑Limite total
- ❑Data de vencimento da Fatura
- ❑ Informações sobre a última fatura

Início

Estabelecimento: MERCADINHO PIRATININGA LTDA - JD PAULIST
Usuário: TESTE
Último Acesso: 29/06/2015

Sair

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

Clientes

Consultar status

Relatórios

Outros

Serviço de Atendimento ao Cliente

12 2136-0100 Outras Regiões

0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Status do cliente

Cartão CPF Risco Lojista

6048.9131.

Consultar Cadastro Limpar Voltar

**Dados da conta do titular**

| Nome: | Dia do Vencimento: | Situação Conta: |
|---|---|---|
| PAMELA RIBEIRO | 22 | INATIVO |

**Dados do Cartão - Titular**

Nome:
PAMELA RIBEIRO

| Limite: | Saldo Devedor: | Saldo Disponível: | Situação Cartão: | Situação Compra: |
|---|---|---|---|---|
| R$ 520,00 | R$ 0,00 | R$ 520,00 | LIBERADO | LIBERADO |

**Última Fatura**

| Vencimento Fatura: | Total F |
|---|---|
| | R$ 0,0 |

**Dados da conta do titular**

| Nome: | Dia do Vencimento: | Situação Conta: |
|---|---|---|
| JOAO ROCHA | 12 | BLOQUEADO |

Motivo do bloqueio:
POR ATRASO

**Dados do Cartão - Titular**

Nome:
JOAO ROCHA

| Limite: | Saldo Devedor: | Saldo Disponível: | Situação Cartão: | Situação Compra: |
|---|---|---|---|---|
| R$ 410,00 | R$ 340,16 | R$ 69,84 | LIBERADO | BLOQUEADO |

**Última Fatura**

| Vencimento Fatura: | Total Fatura: | Mínimo Fatura: |
|---|---|---|
| 12/06/2014 | R$ 340,16 | R$ 102,05 |

**Identifica o Cliente através do Número do Cartão ou CPF.**
Opção que permite consultar em apenas uma tela as principais informações sobre a conta do cliente:

**Ao consultar o Status do Cliente verifique a Situação da Conta e do Cartão :**

**Situação da Conta: Inativa**
Cliente não efetuou desbloqueou o cartão definitivo. Mesmo que tenha transações no provisório.

**Situação do Cartão: Bloqueado**
Cliente não desbloqueou o cartão. definitivo

**Situação Compra: Bloqueado**
O cliente não está liberado para comprar naquele momento.

Clique sobre o botão
***Faturas***

- ❑Faturas emitidas nos últimos 12 meses.
- ❑Impressão de 2ª via.
- ❑Transações “A Faturar”.
- ❑ Parcelamento de Faturas

Início

Estabelecimento: MERCADINHO PIRATININGA LTDA - JD PAULIST
Usuário: TESTE
Último Acesso: 29/06/2015

Sair

Consultor(a) Geiza Adão | Fale com a Diretoria | Atendimento ao Lojista

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

| Propostas | Vendas | Clientes | Relatorios | Outros |
|---|---|---|---|---|
| Cadastrar | Vendas e pagamentos | Consultar status | Relatório de movimentos | Manual do lojista |
| Consultar | Fazer ajuste | Faturas | Inadimplência | Alterar senha |
| Imprimir | Seguros e serviços | Desbloquear cartão | | Arquivos |
| Pendências | Vendedores | Fazer acordo | | Venda mais |
| | | Alterar vencimento | | Toten |
| | | | | Sair |

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões
0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Impressão e Visualização de fatura

Cartão CPF

6048.9114.0001.3023 Pesquisar

Nome do cliente: CARTAO TESTE

**Imprimir Extrato das Ultimas 12 Faturas**

| Fatura | Vencimento | Saldo Atual |
|---|---|---|
| 17622695 | 11/11/2013 | R$ 56,95 |
| 17359532 | 11/10/2013 | (R$ 67,22) |
| 17085802 | 11/09/2013 | R$ |

Alterar e-mail do associado

E-mail: suporte@dmcard.com.br

Enviar Fatura por E-M

Voltar

**ASSOCIADO**
CARTAO TESTE

**CARTÃO**
6048911400013023

**VENCIMENTO**
11/01/2014

| Data | Estabelecimento | Portador | Autorização | Caixa | Descrição | Valor |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 11/12/2013 | | | | 0 | FATURA ANTERIOR | R$ 88,75 |
| 26/12/2013 | | 0000 | 0000000000 | 0 | ENCARGOS POR ATRASO | R$ 13,70 |
| 26/12/2013 | | 0000 | 0000000000 | 0 | MULTA | R$ 1,78 |
| 18/12/2013 | LOJA DE TESTE | 3023 | 8309549378 | 1 | COMPRA NO ROTATIVO | R$ 1,11 |
| 18/12/2013 | SUPERMERCADO BOA - LJ 06 | 3023 | 8312849314 | 1 | COMPRA NO ROTATIVO | R$ 1,29 |
| 26/12/2013 | | 0000 | 0000000000 | 0 | ANUIDADE | R$ 4,50 |
| 26/12/2013 | | 0000 | 0000000000 | 0 | PROTEÇÃO PERDA/ROUBO | R$ 2,99 |
| 26/12/2013 | | 0000 | 0000000000 | 0 | SEGURO DESEMPREGO PREMIAVEL | R$ 3,99 |
| 26/12/2013 | | 0000 | 0000000000 | 0 | IOF DE ROLAGEM | R$ 0,10 |

Total da Fatura: R$ 118,21

| | | | |
|---|---|---|---|
| Valor Mínimo Rotativo: | R$ 35,46 | Limite de Crédito: | R$ 1.810,00 |
| Prestação Parcelado: | R$ 0,00 | A Vencer Parcelado: | R$ 0,00 |
| Valor Mínimo a Pagar: | R$ 35,46 | Disponível para Compras: | R$ 1.842,37 |

| | |
|---|---|
| Encargos ao mês: | 12,90% |
| Encargos máximos p/próximo mês: | 14,90% |
| C.E.T. ao ano: | 328,87% |
| C.E.T. máximo ao ano: | 429,47% |
| Encargo parcelamento ao mês: | 0,00% |
| C.E.T. máximo para parcelamento ao ano: | 0,00% |

**Impressão de faturas**

Antes de imprimir a fatura confirme a data de vencimento solicitada pelo cliente.

**Informações no Rodapé da Fatura**

- ✓ Valor mínimo a pagar no rotativo e parcelado;
- ✓ Limite de crédito
- ✓ Disponível para Compras
- ✓ Taxas de Encargos

# Parcelamento de Faturas

FATURA MENSAL
SONDA SUPERMERCADOS

| | |
|---|---|
| VENCIMENTO | 01/06/2014 |
| TOTAL DA FATURA | R$ 380,16+ |
| PAGAMENTO MÍNIMO | R$ 114,05+ |
| PARCELAMENTO EM | 6 X 80,03 |
| PARCELAMENTO EM | 9 X 60,79 |

DEMONSTRATIVO DE TRANSAÇÕES

RESUMO FINANCEIRO

PAGAMENTO DE FATURA

Informe o número do cartão

Cartao 6048.9130.2539.4603

Valor 283,92

Confirma Voltar

## Parcelamento de Fatura

Sempre que o cliente tiver opções de parcelamento de fatura disponível, ao digitar o número do cartão ou CPF , o sistema exibirá um Menu contendo a quantidade e o valor de cada parcela.

Ao clicar no botão "$" o lojista será direcionado diretamente para a opção Pagamento de fatura, ao confirmar o valor indicado, o titular terá aderido ao parcelamento.

## Diferenciações Importantes

**PARCELAMENTO DE FATURA:** inclui apenas a última fatura fechada e mantêm o cartão do cliente LIBERADO para compras após o pagamento da 1ª parcela, desde que este tenha limite. Clientes em atraso não têm opção de parcelamento da fatura (por regra de sistema). Somente após o fechamento da próxima fatura (atualização da fatura) novas opções de parcelamento são exibidas. Clientes com parcelamento ativo, não têm a opção de novo parcelamento de fatura até que a última parcela seja paga (por regra de sistema).

**ACORDO / PARCELAMENTO DE DÍVIDA:** inclui toda a dívida do cliente, considerando os valores vencidos e à vencer (se existirem), mantendo o cartão em STATUS JURÍDICO, impossibilitado para compras durante o período do acordo.
Em todos os atendimentos de clientes que desejam fazer ACORDO, ou seja, refinanciar a dívida e não somente a fatura, o atendente deverá checar o PERÍODO EM ATRASO E OPÇÕES DE ACORDO disponíveis para o CLIENTE.

# Transações a faturar

MOVIMENTOS PREVISTOS NA FATURA DO CORTE 1.10.2013

| DATA | LOJA | LANÇAMENTO | VALOR |
|---|---|---|---|
| | | SALDO FATURA ANTERIOR | 48,35 + |
| | | ANUIDADE | 4,50 + |
| | | PROTEÇÃO PERDA/ROUBO | 2,99 + |
| | | DESCONTO FATURA VIA EMAIL | 0,50 - |
| 29/8/2013 14:03 | LOJA DE TESTE | PAGAMENTOS EFETUADOS | 48,35 - |
| 30/8/2013 11:03 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO ROTATIVO | 1,00 + |
| 30/8/2013 11:03 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO ROTATIVO | 100,00 + |
| 30/8/2013 11:04 | LOJA DE TESTE | PAGAMENTOS EFETUADOS | 100,00 - |
| 30/8/2013 11:05 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO ROTATIVO | 100,01 + |
| 30/8/2013 11:07 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO PARCELADO (1/2) | 50,01 + |
| 30/8/2013 11:08 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO PARCELADO (1/2) | 50,02 + |
| 30/8/2013 11:10 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO PARCELADO (1/2) | 50,04 + |
| 1/9/2013 11:40 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO ROTATIVO | 0,11 + |
| 2/9/2013 10:53 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO ROTATIVO | 1,24 + |
| 2/9/2013 10:54 | LOJA DE TESTE | PAGAMENTOS EFETUADOS | 55,42 - |
| 2/9/2013 15:15 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO ROTATIVO | 5,00 + |
| 3/9/2013 11:36 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO ROTATIVO | 1258,00 + |
| | | SALDO A FATURAR | 1467,00 + |

ITENS QUE SERÃO FATURADOS EM FATURAS POSTERIORES

| DATA | LOJA | LANÇAMENTO | VALOR |
|---|---|---|---|
| 30/9/2013 11:07 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO PARCELADO (2/2) | 50,01 + |
| 30/9/2013 11:08 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO PARCELADO (2/2) | 50,02 + |
| 30/9/2013 11:10 | LOJA DE TESTE | COMPRA NO PARCELADO (2/2) | 50,04 + |
| | | SALDO FUTURO | 150,07 + |
| | | TOTAL DA DÍVIDA | 1617,07 + |

**A Faturar**

- ✓ Movimentos a serem faturados **NOS PRÓXIMOS VENCIMENTOS** (fatura em aberto) .
- ✓ Previsão dos movimentos a serem lançados e a data do corte da fatura.

Clique sobre

***Desbloquear cartão***

- Somente o titular poderá solicitar o desbloqueio do cartão em loja, 0800 ou Atendimento Online - CHAT.

Início

Estabelecimento: MERCADINHO PIRATININGA LTDA - JD PAULIST
Usuário: TESTE
Último Acesso: 29/06/2015

Sair

Consultor(a) Getza Adão

Fale com a Diretoria

Atendimento ao Lojista

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

| Propostas | Vendas | Clientes | Relatorios | Outros |
|---|---|---|---|---|
| Cadastrar | Vendas e pagamentos | Consultar status | Relatório de movimentos | Manual do lojista |
| Consultar | Fazer ajuste | Faturas | Inadimplência | Alterar senha |
| Imprimir | Seguros e serviços | Desbloquear cartão | | Arquivos |
| Pendências | Vendedores | Fazer acordo | | Venda mais |
| | | Alterar vencimento | | Toten |
| | | | | Sair |

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões
0800 702 5004

www.dmcard.com.br

dm card

# Desbloqueio de Cartão sem Senha

Menu Sair

Número do Cartão | Código de Segurança | Validade do Cartão | CPF

Confirmar

Voltar

## Desbloqueio de Cartões

Confirme o nome impresso no cartão e confira com o documento de identificação apresentado pelo cliente.

Confirme com o titular o endereço de correspondência informado logo após a mensagem ***"Cartão desbloqueado com sucesso"***

## Situações que não permitem desbloqueio em lojas

✓CONTA bloqueada por ATRASO, LIMITES OU OUTROS MOTIVOS.

✓ Titular tentou e não conseguiu desbloquear o cartão pelo 0800 e foi orientado pela Atendente do SAC da DMCard para ir à loja solicitar o desbloqueio;

✓A conta foi gerada de uma Carteira de Clientes fornecida pela loja, migrada para a base da DMCard e está pendente de formalização. O titular precisa ir à loja atualizar os dados cadastrais no 0800, digitalizar documentos e enviar via UP DOC para a DMCard.

✓Obs.: PROCEDIMENTO PADRÃO A SER SEGUIDO PELO LOJISTA :

✓ Com o cliente presente na loja, a Atendente do Balcão de Atendimento deverá entrar em contato com SAC da DMCard 0800 702 5004 para solicitar o desbloqueio.

✓O Atendente da DMCard falará com o titular, atualizará o cadastro e fará as confirmações necessárias.

# Desbloqueio de Cartão com senha

Menu Sair

Número do Cartão Código de Segurança Validade do Cartão CPF

Confirmar

Voltar

**Desbloqueio de Cartões**
Confirme o nome impresso no cartão e confira com o documento de identificação apresentado pelo cliente.

**Clientes que compraram com o cartão provisório e cadastraram a senha definitiva .**

- ✓ Apenas preencha os campos com as informações solicitadas pelo sistema.

**Clientes que *não* efetuaram a 1ª compra com o provisório e *não* alteraram o código padrão, seguir as orientações abaixo:**

1º) Desbloqueie o cartão;

2º) Vá ao botão “Alterar Senha” na coluna CLIENTES e siga os procedimentos abaixo

- ✓ Informe o numero do cartão
- ✓ Digite o Código Padrão: 123456
- ✓ Solicite ao cliente que cadastre a sua senha pessoal;
- ✓ Confirme a nova senha
- ✓ Salvar

**Obs.: Clientes que desbloquearem o cartão com senha através da URA (0800 702 5004), obrigatoriamente deverão ir ao balcão da loja para cadastrar a senha.**

Clique sobre o botão
***Alterar Senha***

❑ Procedimento a ser utilizado apenas por Lojas que possuem cartões com senha.

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

Clientes

Alterar senha

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões
0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Cadastro de Senha do Cartão

Número do Cartão

6048.91 .6514

Nome

CARLA PEREIRA

Senha Atual | Nova Senha | Confirmação de Senha

Altera Senha

Sua senha é pessoal e intransferível, é a garantia de que não haverá fraudes no seu cartão, favor não compartilhe com ninguém.

Voltar

**Obs.:Somente para clientes que não fizeram a 1ª compra com o Cartão provisório.**

1º) Desbloqueie o cartão definitivo;

2º) Vá no botão "Alterar Senha" e siga os procedimentos abaixo:

Informe o numero do cartão

- ✓ Digite o Código padrão: 123456
- ✓ Solicite ao cliente que cadastre a sua senha pessoal;
- ✓ Confirme a nova senha
- ✓ Salvar

**Obs.:** Somente o titular está autorizado a cadastrar as senhas dos adicionais e é o responsável por repassar à eles.

**Reset de Senhas, somente através do 0800 da DMCard e com o cliente no balcão da loja.**

Os Clientes que esquecerem a senha , serão orientados pelo SAC da DMCard a procurar a loja para cadastrar nova senha.

Clique sobre o botão
***Aumentar limite***

- ❑Automaticamente.
- ❑Por análise da conta.
- ❑Por Comprovante.
- ❑Por Fatura de Cartão de Crédito.

Início

Sair

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

Clientes

Aumentar Limite

Serviço de Atendimento ao Cliente

12 2136-0100 Outras Regiões

0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Aumento de limite

**Alteração de limite pela loja na WEB**
A Primeira tentativa deverá ser através do Sistema do POS da WEB.Se o valor liberado não for compatível com a renda atual do cliente, entre em contato através do CHAT com a Análise de Crédito informando que será necessário atualizar os dados Cadastrais

**Por análise da conta,**
Solicitação através do CHAT. Não ter feito alteração de limite a menos de 90 dias, ter pago integralmente as 03 últimas faturas e sem restrições.

**Por Comprovante:**
Comprovante de renda : será efetuada a atualização do cadastro e se o sistema sugerir, o limite poderá ser alterado. Enviar comprovante por UPDOC.

**Por Fatura de Cartão de Crédito**
Válido para alterar limite do Cartão Provisório ou definitivo que o sistema tenha sugerido limite inferior a R$ 1.500,00.Enviar por UPDOC

**Obs.:** A fatura enviada para comprovar o limite do cartão de crédito deverá constar pagamento integral com no máximo 90 dias da data do vencimento. **Não será liberado valor superior a R$ 1.500,00.**

Clique sobre o Botão

*Fazer Acordo*

Início

Sair

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

Clientes

Fazer acordo

Serviço de Atendimento ao Cliente

12 2136-0100 Outras Regiões

0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Fazer Acordo de Cobrança

**IMPORTANTE:**

→ Antes de iniciar a simulação do acordo , confirme com o cliente o valor da entrada e as datas de vencimento.

→ Siga os passos a serem seguidos para fechar acordo da negociação.

→ Ao fechar o acordo, imprima os boletos e entregue em mãos ao cliente.

| Nome | Cartão | CPF | Loja |
|---|---|---|---|
| TESTE DMCARD | 6048 9130 1483 4971 | 411.894.237-23 | LOJA DE TESTE |

***Pagamento a vista***

| Valor devedor total | Valor do desconto | Valor com desconto para pagamento total hoje (tarifa do acordo incluída - R$ 30,00) |
|---|---|---|
| 179,86 | 122,73 | 87,13 |

Gravar pagamento total

***Pagamento parcelado***

Data da entrada: 02/02/2014

Ex.: 01/01/1980

Valor da entrada para pagamento (despesas incluídas): 50,00

Calcular

ATENÇÃO! Ao valor de entrada será acrescido o valor de IOF
Se alterar o valor ou data de entrada deve pressionar calcular para atualizar as parcelas

***Informações do acordo parcelado***

| Data da entrada | Valor da entrada | Valor do desconto | Valor Negociado |
|---|---|---|---|
| 02/02/2014 | 50,93 | 122,73 | 112,97 |

- 2x - R$24,86
- 4x - R$15,51

Gravar acordo

**DIFERENCIAÇÕES IMPORTANTES:**

**ACORDO / PARCELAMENTO DE DÍVIDA:** inclui toda a dívida do cliente, considerando os valores vencidos e à vencer (se existirem), mantendo o cartão em STATUS JURÍDICO, impossibilitado para compras durante o período do acordo. **Em todos os atendimentos de clientes em ATRASO que desejam fazer ACORDO, ou seja, refinanciar a dívida e não somente a fatura, o atendente deverá checar o PERÍODO EM ATRASO E OPÇÕES DE ACORDO disponíveis para o CLIENTE.**

**PARCELAMENTO DE FATURA: Utilize o botão FATURAS do Menu para lançar esta transação**
inclui apenas a última fatura fechada e mantêm o cartão do cliente LIBERADO para compras após o pagamento da 1ª parcela, desde que este tenha limite. Clientes em atraso não têm opção de parcelamento da fatura (por regra de sistema). Somente após o fechamento da próxima fatura (atualização da fatura) novas opções de parcelamento são exibidas. Clientes com parcelamento ativo, não têm a opção de parcelamento de fatura até que a última parcela seja paga (por regra de sistema).

Clique sobre o botão
***Alterar Vencimento***

❑ O vencimento só poderá ser alterado a cada 180 dias a partir da data da última alteração

# Alterar vencimento da fatura

Número do Cartão
6048.9114.0001.3023
Código de Segurança
230
Consultar | Limpar | Voltar

Nome
CARTAO TESTE
Atual - Dia de vencimento
16
Novo - Dia de vencimento

Confirmar

Número do Cartão
6048.9114.0001.3023
Código de Segurança
230
Consultar | Limpar | Voltar

Dia de vencimento alterado com sucesso!!!

**Alteração de Vencimento em Cartão Provisório:**

→ Somente através do SAC da DMCard 0800 702 5004.

**Antes da Alterar a data de vencimento, verifique:**

→ Se a fatura atual está fechada e informar ao cliente o valor e a data de vencimento.

→ Se houver movimentos a faturar, informe ao cliente que estas transações serão incluídas no vencimento da próxima fatura, com a data de vencimento já alterada.

Clique sobre o botão
***Relatório de Movimentos***

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

Clientes

Relatorios

Relatório de movimentos

- ❑ Identifica os valores e cartões que efetuaram transações de vendas, pagamentos e estornos.

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões

www.dmcard.com.br

# Relatórios de Movimentos

Data Movimento: 29/01/2014 Consultar

| Totais | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Vendas | | Financiamentos | | Pagamentos | |
| Qtd | Valor | Qtd | Valor | Qtd | Valor |
| 99 | R$ 8.875,11 | 0 | R$ 0,00 | 7 | R$ 1.822,67 |

| Lançamento | Cartão | Valor | Hora | Método | Situação | Autorização | Usuário |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 6832 | R$ 47,07 | 08:09 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9472047856 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 0141 | R$ 28,51 | 08:17 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9473447897 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 4626 | R$ 28,18 | 08:22 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9480247826 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 0141 | R$ 36,20 | 08:24 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9489247834 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 0463 | R$ 12,25 | 08:27 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9489947861 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 4270 | R$ 97,08 | 08:27 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9488647866 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 8825 | R$ 17,52 | 08:27 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9481247877 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 1384 | R$ 12,35 | 08:43 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9401547903 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 3966 | R$ 19,95 | 08:45 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9401147930 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 5609 | R$ 126,02 | 09:08 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9420447960 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 2592 | R$ 78,36 | 09:45 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9478247932 | |
| PAGAMENTOS EFETUADOS | 6048 **** **** 0498 | R$ 500,00 | 09:49 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9479247983 | FELISBINO |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 9202 | R$ 41,59 | 09:56 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9489747982 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 6565 | R$ 21,67 | 10:09 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9503547085 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 4072 | R$ 91,76 | 10:24 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9533847064 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 3219 | R$ 196,74 | 10:25 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9531347081 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 9967 | R$ 81,81 | 10:37 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9551847099 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 5829 | R$ 22,45 | 10:38 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9569047019 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 8365 | R$ 59,66 | 10:47 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9571647079 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 8975 | R$ 213,83 | 10:49 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9586147010 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 2421 | R$ 50,52 | 10:53 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9580947090 | |
| PAGAMENTOS EFETUADOS | 6048 **** **** 9279 | R$ 115,68 | 10:57 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9598947066 | FELISBINO |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 6389 | R$ 115,89 | 11:01 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9500747136 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 6399 | R$ 50,63 | 11:02 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9503047141 | |
| COMPRA NO ROTATIVO | 6048 **** **** 6820 | R$ 32,19 | 11:23 | ON-LINE | CONFIRMADO | 9545047159 | |

**Relatório de Movimento**

Identifica os cartões que efetuaram transações de vendas, pagamentos e estornos **por Data de Movimento , valor, horário, número da autorização** e se a operação foi efetuada no PDV (TEF) ou WEB

**Permite imprimir**

Segunda via de Comprovante de transação de compra, pagamento e estorno de transações.
Clique no ícone ao lado do número de Autorização

Clique sobre o botão
***Inadimplência***

❑ Todo 2º dia útil do mês a faixa de Inadimplência é atualizada.

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

Clientes

Relatorios

Inadimplência

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões
www.dmcard.com.br

# Detalhes da Inadimplência

Detalhes de sua Inadimplência

| Data | Carteira | Atraso > 30 dias | % Atraso | Faixa de Inadimplência | Observação |
|---|---|---|---|---|---|
| 31/10/2014 | 1.010.821,14 | 207.836,99 | 20,56 | D | Esta é a faixa vigente para sua loja para o mês de novembro*. |
| 19/11/2014 | 952.270,23 | 211.306,82 | 22,19 | D | Esta é a faixa projetada para sua loja para o mês de dezembro, baseada na sua inadimplência atual. A faixa será definida baseada na inadimplência do último dia de novembro. |

*A faixa de inadimplência indicada começa a vigorar no 2º dia útil do mês vigente.

Para chegar à faixa B, sua loja precisa reduzir sua inadimplência em 49.420,88 ou fazer novas vendas para bons clientes no valor de 290.711,06.

Mostrar Detalhes

Obs.: Pode haver uma demora entre o pagamento do cliente e a baixa do valor em atraso. Se o cliente paga na loja, o valor é baixado em até 2 dias, se paga em banco, em até 3 dias, e em outros locais (correspondente bancário) em até 7 dias.

| Associado | Vendedor | Saldo Total | Situação | Dias |
|---|---|---|---|---|
| JOELMA | | 30,75 | NÃO CONSEGUIU CONTATO | 357 |
| JACIA I | GISELE | 828,40 | SEM CONTATO dt. contato: 17/11/2014 | 357 |
| APARECIDA | INGRID | 754,36 | SEM CONTATO dt. contato: 14/11/2014 | 357 |
| LUIS | MARIA | 1.048,76 | SEM CONTATO dt. contato: 17/11/2014 | 347 |
| SIQUEIRA | | 73,16 | SEM CONTATO dt. contato: 13/09/2014 | 347 |

**Mantenha a inadimplência de sua loja sob controle.**

→ Preencha as propostas de crédito corretamente.
→ Telefone para os clientes que estão com os pagamentos atrasados e pergunte se receberam suas faturas . Se não receberam, convide-os a vir à loja para retirar a segunda via e fazer o pagamento.
→ Atualize o cadastro do cliente a cada 90 dias.

→ Possibilita filtrar os clientes, registrar e visualizar a situação do contato com o cliente inadimplente e anotar as ocorrências do contato.

**Fazer Acordo de Cobrança em Loja.**

→ Antes de iniciar a simulação do acordo , confirme com o cliente o valor da entrada e as datas de vencimento.
→ Ao finalizar todas as etapas do acordo, imprima e entregue ao cliente os boletos para pagamento .

**Prazo para baixa do pagamento.**

→ Pagamento em loja, o valor é baixado em até 2 dias;
→ Pagamento em Banco, em até 3 dias;
→ Em outros locais (correspondente bancário) em até 7 dias.

Clique sobre o botão

***Manual do Lojista***

- Se ao consultar este manual não encontrar a resposta para o seu questionamento, acesse o Atendimento ao Lojista (CHAT) ou entre em contato com o consultor de sua loja.

Início

Sair

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

Clientes

Relatorios

Outros

Manual do lojista

Serviço de Atendimento ao Cliente

12 2136-0100 Outras Regiões

0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Manual do Lojista

# Alterar Senha do Usuário do Sistema POS

Clique sobre o botão
***Alterar Senha***

- ❑Nunca revele sua senha, em hipótese alguma.
- ❑Ainda que qualquer pessoa se identifique como colaborador da T.I. da sua loja ou da DMCard. Informe imediatamente o consultor da DMCard e o Supervisor da sua loja.

Início

Sair

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

Clientes

Relatorios

Outros

Alterar senha

Serviço de Atendimento ao Cliente

12 2136-0100 Outras Regiões

0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Alterar senha do usuário POS

ESTABELECIMENTOS

ATENDIMENTO AO LOJISTA

FALE COM A DIRETORIA

**Estabelecimento:** LOJA DE TESTE LTDA
**Usuário:** FICTICIO
**Último Acesso:** 02/07/2013

DMCARD
Alteração de Senha

Senha Atual | Nova Senha | Confirmação de Senha

Voltar | Altera Senha

Serviço de Atendimento ao C

(12) 2136-0100 - Outras Re
0800 702 5026 - FAX

ESTABELECIMENTOS

ATENDIMENTO AO LOJISTA

FALE COM A DIRETORIA

**Estabelecimento:** LOJA DE TESTE LTDA
**Usuário:** TESTE
**Último Acesso:** 17/05/2013

DMCARD
Alteração de Senha

Senha Atual ****** | Nova Senha ****** | Confirmação de Senha ******

Voltar | Altera Senha

Serviço de Atendimento ao Cliente

(12) 2136-0100 - Outras Regiões
0800 702 5026 - FAX

ESTABELECIMENTOS

ATENDIMENTO AO LOJISTA

FALE COM A DIRETORIA

**Estabelecimento:** LOJA DE TESTE LTDA
**Usuário:** TESTE
**Último Acesso:** 17/05/2013

DMCARD
ERRO AO ACESSAR O SISTEMA

Senha alterada com sucesso

Voltar

Serviço de Atendimento ao Cliente

(12) 2136-0100 - Outras Regiões
0800 702 5026 - FAX

Atenção:

✓Sua senha é pessoal e intransferível, não a revele à ninguém e altere-a com regularidade.

✓Se solicitarem sua senha à você , seja pessoalmente ou por telefone, não forneça a informação em hipótese alguma e avise imediatamente o consultor (a) da DMCard responsável por sua loja.

Clique no botão

***Arquivos***

- ❑Manuais
- ❑Programas
- ❑Utilitários

Início

Estabelecimento: UNISUPER UNIAO SUPERMERCADO LTDA
Usuario: DMTESTE
Último Acesso: 01/01/1900

Sair

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

Clientes

Relatorios

Outros

Arquivos

Serviço de Atendimento ao Cliente
12 2136-0100 Outras Regiões
0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Manuais e Programas Utilitários

## CONTRATOS

CONTRATO CARTAO - 48,88 KB

## MANUAIS

TERMO DE RESPONSABILIDADE - 254,47 KB
UPDOC - MANUAL DE INSTALAÇÃO E UTILIZAÇÃO - DOC - 1.413,63 KB
UPDOC - MANUAL DE INSTALAÇÃO E UTILIZAÇÃO - PDF - 601,24 KB

## PROGRAMAS

UPDOC - SISTEMA PARA ANEXAR IMAGENS NA PAC

## UTILITÁRIOS

ADOBE READER 10 BR

**Manuais e Contratos para consulta e Impressão Arquivos e Programas**

- ✓ Contrato de Aquisição do Cartão pelo consumidor.
- ✓ Termo de Responsabilidade do Lojista para receber cartões em loja.
- ✓ UP DOC Manual de Instalação e Utilização.

**Programas**

UPDOC – Sistema para digitalizar e anexar imagens na PAC.

**Utilitários**

Adobe Reader 10 BR

**PROGRAMAS**

✓ **Baixe o arquivo UPDOC – Sistema para anexar imagens na PAC**

Instalar em computador que tenha no mínimo:

- ✓ 2 GB de memória RAM Windows 2007 (atualizado) ou 2008
- ✓ Processador Dual Core( com dois núcleos)
- ✓ Ferramenta Framework versão 3.5.

- ✓ Após digitalizar os documentos , clique no botão “Envia Documentos” ou no (F7).

- ✓ Se utilizar a opção Carregar Arquivo, salve o documento em JPEG.

- ✓ **Obs.: O Sistema UpDoc não reconhece documentos salvos em PDF**

## Clique sobre o botão *Venda Mais*

❑ Em um único clique você terá às mãos as ferramentas que permitem conhecer, ouvir e satisfazer as necessidades dos consumidores que possuem um Cartão de Crédito com a **Sua marca.**

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

Clientes

Relatorios

Outros

Venda mais

Serviço de Atendimento ao Cliente

12 2136-0100 Outras Regiões

0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# Você sabe onde estão os clientes que possuem o Cartão com a sua marca?

Veja onde estão seus clientes e direcionem suas ações de marketing.

**Clientes:**

- Ativos - com compras nos últimos 3 meses
- Potenciais - liberados e inativos
- Bloqueados

**Navegação:**

- Seu estabelecimento
- Clique para aumentar o *zoom*
- Cliente para diminuir o *zoom*

**Se você sabe onde moram os clientes que possuem o Cartão da sua loja, que ações tem tomado atualmente para fideliza-los?**

→ Porque a quantidade de Bloqueados ( em vermelhos) ao seu redor é tão grande?

→ Porque desbloqueou (em amarelo) , comprou e parou de utilizar o cartão?

→ Está satisfeito com a quantidade de clientes ativos(verde)?

# Dê um alô e Surpreenda seus clientes!

Surpreenda seus clientes com um telefonema.

Relatório

Surpreenda seu cliente com um telefonema

**Parabéns pelo aniversário!**

Sugestão de fala

| | Data | Disponível (R$) | Nome | Telefone |
|---|---|---|---|---|
| | 14/11 | 340,00 | TESTE4 DEPOIS NEGADO | (22) 96987-8978 |
| | 18/11 | 350,00 | ABNER FERNANDO CLARO | (19) 99104-0233 |

mais...

**Melhores clientes**

Sugestão de fala

mais...

**Aproveite seu disponível**

Sugestão de fala

| | Disponível (R$) | Nome | Telefone |
|---|---|---|---|
| ✓ | 1653,05 | CARTAO TESTE | (12) 99185-6531 |
| | 400,00 | TESTE | (12) 98814-7891 |

mais...

**Sentimos sua falta**

Sugestão de fala

| | Útima compra | Disp. | Nome | Telefone |
|---|---|---|---|---|
| ✓ | 05/02/13 | 500,00 | CADASTRO TESTE 2 | (12) 99156-8651 |
| | 06/11/12 | 300,00 | PATRICIA SANTANA | (12) 98111-1111 |
| | 03/07/12 | 900,00 | KATIA CRISTINA CATUNDA | (12) 98133-6834 |

mais...

**Utilize diariamente esta poderosa ferramenta de vendas!**

São 04 arquivos separados por temas, com sugestão de fala (script), contendo os nomes, telefones e endereços de seus e clientes.

→ Telefone para Desejar Feliz Aniversário!

→ Telefone e agradeça a fidelidade de seus Melhores Clientes!

→ Telefone e Informe o Limite Disponível para comprar.

→ Telefone para dizer que sentiu a falta dele, por qual motivo ele não esta comprando com o seu cartão e que o está esperando em sua loja.

# É mais econômico e vantajoso utilizar o SMS para Campanha em Loja

Elabora campanhas instantâneas de baixo custo via SMS.

**Solicite sua campanha de SMS**

**Dados Solicitante**

Nome: TESTE

Tel:

Email:

**Defina o perfil dos clientes**

Sexo: Apenas Mulheres

Idade: Até 25 Anos

Status: Ativo

Simule Custo

Data de envio: 21/11/2014 Ex.: 01/01/1980

Texto (máximo 132 caracteres): (nome do cliente) o supermercado (nome da loja) deseja um feliz dia dos pais para você!

"**Atenção:** Campanhas com valores abaixo de R$50,00 serão cobradas via conciliação no repasse do fechamento. Caso necessite da emissão do boleto, será acrescida uma taxa de R$4,00, neste caso, o boleto com vencimento para 20 dias será enviado ao e-mail do solicitante após a confirmação do pedido de campanha, assim como a nota fiscal. A solicitação deve ser feita com pelo menos 2 (dois) dias de antecedência a data de envio desejada. Ao confirmar, entraremos em contato para validação dos valores e texto da campanha."

Voltar | Confirmar solicitação

→ O SMS tem um resultado mais eficiente porque é enviado diretamente para o titular da conta;

→ É mais assertivo ao dizer a palavra mágica que todo consumidor adora : PROMOÇÃO!!!

→ Baixo investimento, custo bem menor que enviar mala direta;

→ Ecologicamente correto , não utiliza papel como a mala Direta;

→ Mais econômico, elimina o custo da criação do layout, impressão e CORREIOS!

Início

Estabelecimento: UNISUPER UNIAO SUPERMERCADO LTDA
Usuário: DMTESTE
Último Acesso: 01/01/1900

Sair

Consultor(a) Leticia Vizelli

Fale com a Diretoria

Atendimento ao Lojista

Informamos que a DMCard não solicita sua senha de acesso pelo telefone em nenhuma situação. Sua senha é pessoal e qualquer dúvida falar direto com o consultor da sua loja.

Sair

Serviço de Atendimento ao Cliente

12 2136-0100 Outras Regiões

0800 702 5004

www.dmcard.com.br

# INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

# Prevenção a fraudes

→ 85% dos fraudadores são do sexo masculino.

→ Em geral se apresentam bem vestidos, são bons argumentadores, falantes e simpáticos.

→ Procuram dificultar as confirmações de seus documentos, alegando credibilidade no mercado, tentando tirar o foco da ação do atendente.

→ Aceitam facilmente valores e taxas de juros.

→ Preferem produtos de fácil revenda, e agem preferencialmente em finais de semana e feriados.

→ Procuram conquistar a atenção e confiança das atendentes do SAC, operadoras de caixa, gerentes, e posteriormente aplicar o golpe,

→ Se apresentam com sorriso falso; conversa longa e amigável; dá explicações em excesso; apresentam os comprovantes solicitados (falsificados ou originais,

→ Tentam informar os números dos documentos sem apresentar à original;

# Prevenção a fraudes

→ Só aceite documentos de identificação Originais (CNH, RG ou CPF)

→ Sempre pergunte os dados do cliente, mesmo com os documentos em mãos, pois um fraudador não lembra de todos os dados;

→ Observe atentamente o cliente e tente perceber se ele decorou um texto, hesitação nas respostas e nervosismo para apressar a aprovação da PAC são indícios de fraude;

→ Se o acompanhante do cliente começar a responder no lugar dele, volte a dirigir a pergunta para o titular.

**Inverta a ordem das perguntas.** Isto confunde o fraudador, pois ele costuma decorar na ordem do cadastro.
*Ex: Pergunte o nome da mãe, depois o nome da empresa, depois a data de nascimento etc.*

**Tente confirmar um dado errado.** Isto deixa o fraudador na dúvida do que realmente está escrito no documento.
*Ex: No documento, a data de nascimento do cliente é "**12**/jan/1980", mas você pergunta para ele: "Sua data de nascimento é **18**/jan/1980?".*
*Ex: O nome da mãe do cliente é "Maria **Regina** dos Santos", mas você pergunta: "O nome da sua mãe é Maria **Renata** dos Santos?"*

# Canais de Comunicação com a DMCARD

- **CHAT - ATENDIMENTO AO LOJISTA:**

→ Facilita e agiliza a comunicação entre o lojista e os Setores de Crédito , SAC da DMCard e a Recuperadora de Crédito (cobradora) LIBBERO.
→ Responda a pesquisa de satisfação ao finalizar o atendimento. Sua opinião é muito importante para nós.
→ Receba o diálogo do atendimento com as orientações e procedimentos fornecidos pelo Atendente da DMCard em seu email.

- **CONSULTOR DE RELACIONAMENTO:**

→ **Re**sponsável pelo atendimento pessoal e personalizado à sua loja nas resoluções do dia a dia envolvendo a operação com o cartão.

- **SAC:SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR**

→ Através do telefone (0800 702 5004) .

- **FALE COM A DIRETORIA:**

→ Utilize esta ferramenta para relatar situações ocorridas em sua loja que estejam pendentes de resolução ou que não foram satisfatoriamente atendidas por outros canais de relacionamento da DMCard, como Consultores, Atendentes do CHAT e do 0800 7025004.

# SUCESSO E BOAS VENDAS!